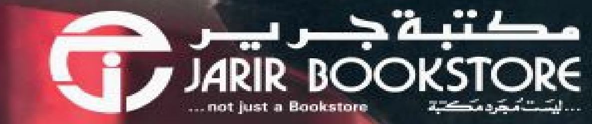
٦٠ طريقة لتقف
أمام الناس وتنجح فى
جذب انتباههم

التحدث أمام الناس

فى لحظة

- كيف تجهّز نفسك للتحدث بعفوية وتلقائية
- كيف تنعش حديثك بالقصص والأمثلة
- كيف تجعل جمهورك جزءاً من حديثك

كيث بايلى وكارين ليلاند



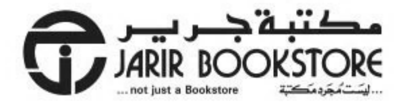
٦٠ طريقة لتقف أمام الناس وتنجح فى جذب انتباههم

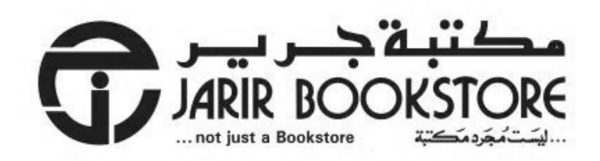


التحدث أمام الناس فى لحظة

- كيف تجهّز نفسك للتحدث بعفوية وتلقائية
- كيف تنعش حديثك بالقصص والأمثلة
- كيف تجعل جمهورك جزءاً من حديثك

كيث بايلى وكارين ليلاند





للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

إعادة طبع الطبعة الثانية ٢٠١١

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون ٩٦٦١٤٦٢٦٠٠٠+ - فاكس ٩٦٦١٤٦٥٦٣٦٣+

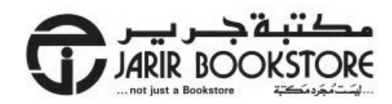
60 Ways to Stand Up and Be Heard



Public Speaking In An Instant

- How to Prepare to Be Spontaneous
- Enliven Your Talks With Stories and Examples
- Make Your Audience Part of the Presentation

Keith Bailey and Karen Leland





Franklin Lakes, NJ

إلى قوة الكلمات وقدرتها على

التعليم والشفاء والإلهام.

- كيث بايلي

إلى دويت جونز ليس لمجرد كونه متحدثاً بارعاً،

ولكن لتخصيصه الوقت دوماً لمساعدتي في أن أصبح أفضل.

- كارين ليلاند

شكر وتقدير

نتوجه بجزيل الشكر إلى وكيلنا، ماثيو كارنيسيللي، وجميع العاملين في Career Press لدعمهم لسلسلة كتب "في لحظة". كما نتوجه بالشكر والعرفان لعملائنا ولجميع المدربين والمتحدثين الذين استفدنا بالعمل معهم والتعلم منهم. وفي النهاية، نتوجه بالشكر لشريكي حياتنا، ديبورا وجون؛ فقد كانا أكبر مشجعينا.



مقـــدمـــة

إن التحدث أمام الناس يلعب في حياتنا دوراً يفوق في أهميته القدر الذي نتصوره؛ رغم اعتباره في الأساس عمل المتحدث المحترف. إنه الفن الذي يعتمد عليه المشرف الذي يعقد اجتماعاً لمجموعة من أربعة موظفين، كما يعتمد عليه مؤلف الكتاب الذي يعرض الفكرة الرئيسية لكتابه في مؤتمر يضم 4000 شخص. كذا، يعتمد عليه مندوب المبيعات الذي يقف أمام العملاء ليروج لمنتج ما، وتعتمد عليه أيضاً المدربة التي تعقد حلقات دراسية لزملائها. ويعتمد عليه كذلك الصديق في تهنئة صديقه ليلة زفافه، وتعتمد عليه الابنة في رثاء أمها في جنازتها.

بصرف النظر عن الشكل الذي يتخذه، يعتمد فن التحدث أمام الناس بوجه عام على التواصل مع الجمهور؛ فأساسه هو معرفة الرسالة التي تريد توصيلها له وتوصيلها بطريقة تُعلِم أو تُمتِع أو تشجع أو تحفز. وفي بعض الأحيان، يكون أساس التحدث أمام الناس معتمداً على كل ما سبق.

على مدار 25 عاماً، حظينا بميزة الإشراف على الآلاف من حلقات التدريب الدراسية للشركات عبر مختلف دول العالم. كما قمنا بإلقاء المئات من الأحاديث الرئيسية في المؤتمرات، علاوة على عقد دورات تدريبية لتدريب الأفراد على أن يصبحوا مقدمين ومدربين ومتحدثين لامعين.

وهذا الكتاب عبارة عن تجميع لكل ما استفدنا منه من خبراتنا وعملائنا ومن المتحدثين المحترفين الآخرين الذين تابعناهم وأعجبنا بعملهم على مدار الأعوام التي عملنا فيها. إننا نأمل بصدق في أن يساعدك هذا الكتاب على أن تجعل حديثك أو عرضك التقديمي أو دورتك التدريبية أو اجتماعك القادم متميزاً أكثر مما كنت تتوقع.



1

تحليل الجمهور

للوهلة الأولى، قد يبدو جمهورك عبارة عن حشد كبير من الوجوه غير المميزة. لكن توصيل رسالتك لأفراد الجمهور يعد، إلى جانب إعداد عرضك بإتقان تبعاً لتلك الرسالة، من أحد أسرار فن التحدث أمام الناس. تتمثل إحدى الخطوات الأولى المهمة هنا بشأن إلقاء حديث مذهل مثير للإعجاب في استكشاف نوعية الجمهور الذي ستلقيه عليه، هذا بالإضافة إلى معرفة ما يحتاجون إليه أو ما يريدونه منك. يمكنك عمل هذا عن طريق ترتيب محادثة هاتفية مع الشخص المسئول عن تنظيم الحدث، وذلك قبل المؤتمر. وإليك فيما يلي الأسئلة الثمانية الرئيسية التي يمكنك أن تستفيد من طرحها عليه:

1. ما نسبة الذكور إلى الإناث في الحاضرين؟

حاول أن تتصور كيف يمكن أن تؤثر نوعية الحاضرين علىأسلوبك في العرض. على سبيل المثال، إذا كنت ستلقي حديثاً حول "تطوير المستقبل المهني في مجال تقنية المعلومات" وكانت النساء تحتل ثلاثة أرباع نسبة الحاضرين، فمن الأفضل أن تخصص وقتاً إضافياً لمناقشة التحديات الخاصة التي تواجه المرأة في هذا المجال قبل أن تتطرق لعرض كيفية تحسين المستقبل المهني فيه.

2. ما المناطق الجغرافية التي ينتمي إليها جمهور الحضور؟

إذا كان جمهورك قد أتي لمؤتمرك من مناطق جغرافية متنوعة (من ولاية "أيوا" إلى الهند مثلاً)، فقد تحتاج إلى تنقيح بعض الكلمات التي ستستخدمها في حديثك أو عرضك التقديمي. على سبيل المثال، إذا كنت ستلقي الحديث باللغة الإنجليزية، فلا تستخدم بعض الألفاظ والمصطلحات الأمريكية الدارجة أثناء إلقائك إياه، وذلك لأن الأمريكيين فقط هم من سيتمكنون من فهمها، ومن ثم ستجد سائر أفراد الجمهور يحكون رءوسهم تعبيراً عن عدم فهمهم للرسالة.

3. ما نسبة موظفي الخط الأمامي و/أو المديرين من المستوى المتوسط و/أو المديرين التنفيذيين أو مالكي الشركات من الجمهور؟

إن إلقاء حديث أمام مجموعة من رؤساء البنوك يختلف اختلافاً كبيراً عن إلقائه أمام مجموعة من موظفي البنوك. ووفق مستوى الأفراد الذين ستلقي عليهم حديثك، ينبغي عليك:

- أن تختار نقاط الاهتمام الخاصة التي ستناقشها.
- أن تخصص الأمثلة التي ستستخدمها.

- أن تكيف الحلول التي ستوصي بها.

4. ما المدة التي قضاها معظم الحاضرين في الشركة أو في المجال الذي ستتحدث عنه؟

يجب أن تعلم أن الأفراد الحاضرين الذين قضوا بالفعل فترة طويلة في شركتهم أو في مجال العمل الذي ستلقي حديثك حوله قد رأوا وسمعوا الكثير مما ستقوله بالفعل. ومن ثم، إذا ألقيت عليهم حديثاً يحتوي على معلومات معروفة ولا جديد فيها من وجهة نظرهم، فسوف يشعرون بأنك تستهين بهم وتقلل من قدرهم. على سبيل المثال، إذا كنت تعقد جلسة لمجموعة من مندوبي المبيعات المحنكين الذين تزيد سنوات خبرتهم عن 20 عاماً في هذا المجال، فإن مناقشة كيفية التغلب على الخوف من طلب إجراء عملية البيع من الممكن أن تكون أقل بكثير من مستوى مهاراتهم الحالية. ومن هنا نستنتج أنه كلما زادت خبرة المجموعة، يجب أن يزيد مستوى الجهد الذي ستبذله من أجل التوصل لمعلومات تقنية متقدمة أو طريقة جديدة مبتكرة لعرض المعلومات الأساسية. على الجانب الآخر، إذا كان معظم الأفراد الحاضرين من المبتدئين، فسوف يستفيدون من عرض نظرة عامة على أساسيات العمل.

5. ما مدى أعمار الحاضرين وما متوسط أعمارهم؟

إذا كنت تلقي حديثك أمام مجموعة من الأمريكيين، وتحدثت عن مستر روجرز وكيف قام بتغيير مسلسلات الأطفال بحيث تتناسب مع طفرة المواليد التي حدثت بعد الحرب العالمية الثانية، فستجد الحاضرين يومئون برءوسهم تعبيراً عن معرفتهم الجيدة به، بل إنك قد تلاحظ ابتسام بعضهم نتيجة لتذكرهم الأوقات الجيدة التي أمضوها في متابعة مثل هذا المسلسل. أما إذا تحدثت عن هذا المسلسل أمام من ولدوا في فترة الستينات والسبعينات، فلن يعلموا ما تتحدث عنه من الأساس، وقد تجد منهم من يقول إنه قد سمع عنه فقط. أما عندما تستخدم هذا المثال مع مجموعة ممن ولدوا بعد السبعينات ستجدهم يحدقون في وجهك فقط دون أن يُبدوا أي رد فعل تجاه ما تقوله. ومن هنا نستنتج ضرورة أن تكون الأمثلة التي تستخدمها والأقوال التي تقتبسها والدعابة التي تزين بها حديثك مناسبة لأعمار الحاضرين.

6. ما أكثر النقاط التي تشغل بال الجمهور الآن؟

حاول أن تتوغل في معرفة أفراد جمهورك لتكتشف ماهية الظروف الحالية التي تؤثر عليهم وتشغل بالهم. على سبيل المثال، إذا كنت تتحدث عن موضوع "تأثير التكنولوجيا على عملية التحكم في مخزون السلع"، قد تكشف مكالمتك الهاتفية مع المنظمين قبل المؤتمر عن وجود اهتمام كبير حول مدى الأمان الذي يشعر به الموظفون العاملون في هذا المجال وعملية تقليل العمالة التي تحدث به. إن تكامل المعلومات الخاصة بهذا الجانب مع تلك الخاصة بتأثير التكنولوجيا في حديثك سوف يساعد على تكوين صلة جيدة بينك وبين الحاضرين بالإضافة إلى إضفاء المصداقية على الحديث.

7. ما حجم جمهورك؟

على الرغم من أن حجم الجمهور لن يغير الموضوع الذي ستتحدث عنه، فإنه قد يؤثر على الطريقة التي يجب أن تلقي بها الحديث. على سبيل المثال، إذا كنت تلقي حديثاً أمام مجموعة تتكون من 20 شخصاً حول موضوع "نصائح حول إدارة الوقت للمديرين التنفيذيين المنشغلين"، يمكنك بسهولة أن تجعل الحاضرين يشاركون في تدريب للعب الأدوار، أو أن ترد على أسئلتهم

أثناء إلقائك للحديث. ولكن إذا كنت تلقيه أمام مجموعة تتألف من 2000 شخص، فسيكون من العسير للغاية اتباع الاستراتيجية السالف ذكرها.

8. ما مستوى التعليم العام للجمهور؟

إن معرفة ما إذا كان الحاضرون من العمال الحاصلين على الثانوية العامة، أو من الحاصلين على شهادة الماجستير في إدارة الأعمال تعد من الأمور التي تؤثر على المفردات والأمثلة والصور الإيضاحية التي ستستخدمها.

ذكاء المتحدث: *يحصل حوالي ثلث خريجي المدارس الثانوية الأمريكية فقط على شهادة جامعية. كما أن هناك 10 بالمائة فقط منهم يسعون للحصول على درجة في الدراسات العليا.*

احرص على الوصول مبكراً

حاول قدر الإمكان أن تصل قبل المؤتمر بوقت كافٍ لتختلط مع جمهورك قبل أن تبدأ في إلقاء حديثك. قم أيضاً بتدوين أنواع الموضوعات التي ستُطرَح للمناقشة والاهتمامات التي يتم التعبير عنها والحالة المزاجية العامة للجمهور. سوف يتيح لك هذا الأمر أن تقوم بعمل أي تعديل سريع على أسلوب حديثك أو محتواه بحيث يتناسب مع جمهورك بشكل أفضل.



2

إعداد مخطط تمهيدي للحديث

إذا كنت ممن يتمتعون ببالٍ طويل وقدر كبير من الصبر، فمن المرجح أنك من القلائل الذين يستمتعون بالاستماع لمتحدثٍ عام يقرأ حديثه من الورق بشكل حرفي كلمة تلو الأخرى. بيد أن معظم المستمعين للأحاديث يشعرون بالملل عند الاستماع لمن يلقي حديثه بهذا الشكل. على الجانب الآخر، يعد البديل، وهو حفظ الحديث عن ظهر قلب، مثبطاً للهمة وصعب التنفيذ من الناحية العملية. بناءً على ذلك، فإن أفضل الحلول هنا هو إعداد مخطط تمهيدي للحديث.

إن المخطط التمهيدي للحديث عبارة عن تخطيط هيكلي مكون من جمل قصيرة تغطي النقاط الأساسية التي ترغب في طرحها. وبدلاً من قراءة هذه الملحوظات بصوت عالٍ، يتم استخدامها كوسيلة لتذكرك بما ترغب في قوله في الحديث. يعد المخطط التمهيدي من الوسائل المفيدة والفعالة في حالة قيامك بالتدرب على الحديث الذي ستلقيه. بعبارة أخرى، لا يعد هذا المخطط بديلاً لعملية إعداد الحديث.

يعرض المثال التالي بعض فقرات مأخوذة من حديث مُعَد متبوعة بنموذج لمخطط تمهيدي. لاحظ أننا قمنا هنا بكتابة المخطط التمهيدي بخط كبير وعريض؛ وذلك للتيسير من قراءته ومعرفة المكتوب فيه عند قراءته من منصة الخطابة.

الحديث الأصلي المُعَد

تعتبر الأخطاء النحوية والإملائية من الأخطاء التي يشيع الوقوع فيها على نحو أكثر مما يمكن أن تتخيل. ففي إحدى الإحصائيات الحديثة، اكتشف أن 4 من كل 10 رسائل بريد إلكتروني في مجال العمل تحتوي على أخطاء يمكن لمستلمها ملاحظتها بسهولة. لذا، اعلم أنك إذا قمت بإرسال رسائل بريد إلكتروني في مجال العمل تحتوي على أخطاء إملائية، فسوف تفقد مصداقيتك لدى عملائك الذين تقوم بإرسال تلك الرسائل إليهم.

إن جزءاً من المشكلة هنا يتمثل في ميلنا للكتابة بالطريقة التي نتحدث بها، وهو الأسلوب الذي يصعب تحويله دوماً إلى رسالة مكتوبة على نحو جيد. لذا، أوصيك هنا بقراءة كل رسالة بريد إلكتروني تقوم بكتابتها جيداً قبل أن تنقر على زر "إرسال". فبهذا الشكل، تتمكن من التقاط أي خطأ وتصحيح كل ما تجده غريباً أو غير صحيح بها على الفور.

عندما تقوم بقراءة إحدى رسائل البريد الإلكتروني، لا تكون الإشارات الحسية الخاصة بلغة الجسد وطبقة الصوت، والتي تكون موجودة في أثناء المحادثات الحقيقية، موجودة. وفي

المكالمات الهاتفية، توحي طبقة الصوت بما إذا كنت سعيداً أم جاداً أم حزيناً أم مرحاً. أما في رسالة البريد الإلكتروني، تكون الكلمات خالية من المشاعر ومن السهل أن يتم تفسيرها بشكل خاطئ من قبل قارئها.

المخطط التمهيدي للحديث المُعَد

- الأخطاء النحوية والأخطاء الإملائية من الأخطاء الشائعة
- 4/10 من رسائل البريد الإلكتروني تحتوي على أخطاء
- فقدان المصداقية
- الكتابة والتحدث أمران مختلفان عن بعضهما البعض
- قراءة رسائل البريد الإلكتروني قبل إرسالها
- عدم وجود تلميحات حسية
- خلو رسائل البريد الإلكتروني من المشاعر
- التفسير الخاطئ لمحتوي رسائل البريد الإلكتروني

اعتماداً على مستوى إعدادك للحديث وثقتك بنفسك، قد ترغب في إضافة المزيد من المعلومات إلى المخطط التمهيدي للحديث. إذا كنت من معتادي التحدث أمام الناس، فقد ترغب في اختصار بعض النقاط الخاصة بالمخطط التمهيدي لتصبح عبارة عن كلمة واحدة أو كلمتين؛ أي بما يكفي لإعطائك أساس النقطة التي سوف تتحدث عنها.

تدريب

في المساحة المتوفرة هنا، تفضل بكتابة تفاصيل نقطة من النقاط التي ستتناولها في حديثك الذي تنوي إلقاءه:

....

....

....

....

....

....

....

والآن، استخدم هذا الوصف وحوّله إلى مخطط مكون من جمل منسقة بتعداد نقطي ومكتوبة بخط سميك مستخدماً الكلمات الرئيسية التي سوف تزودك بمعلومات حول النقاط التي ترغب في تغطيتها في حديثك:

-
-
-
-



3

تصميم أسلوب التحدث

هناك طريقتان أساسيتان لإلقاء الحديث: القراءة الحرفية لمحتوى الحديث والتحدث بشكل مرتجل، وهو ما يستدعي الاستعانة بالملحوظات التي قمت بكتابتها كوسيلة إرشادية لك، لكن مع التحدث بطريقة طبيعيةٍ ودون تدريب سابق على إلقاء الحديث. إن قراءة الحديث، بصورة حرفية، يمكن أن يكون أسلوباً مملاً، ويفضل اتباعه في الأحاديث أو الخطب التي يتم عمل حساب لكل كلمة فيها بحرص شديد، مثل الخطب السياسية أو الأحاديث التي تعرض معلومات دقيقة أو صعبة. أما تصميم الحديث الارتجالي فهو عملية مكونة من خمس خطوات تبدأ بعرض المعلومات الرئيسية التي ستتم مناقشتها ثم اختصارها لبعض الملاحظات الموجزة التي ستكون بمثابة وسائل تذكرة تساعدك في تذكر ما تريد طرحه في الحديث.

الخطوة 1: تحديد النقاط الرئيسية التي ترغب في تغطيتها

إذا كنت، على سبيل المثال، تلقي حديثاً عن موضوع "استخدام رسائل البريد الإلكتروني بشكل فعال في مكان العمل"، فسوف تتمثل النقاط الرئيسية هنا فيما يلي:

- الأخطاء الشائعة في كتابة رسائل البريد الإلكتروني
- الأوقات التي لا يعد استخدام رسائل البريد الإلكتروني فيها مناسباً
- فهم القضايا المتعلقة بالخصوصية
- الأساليب المتبعة لإنشاء علاقات جيدة باستخدام رسائل البريد الإلكتروني

الخطوة 2: إعداد نقاط فرعية لكل نقطة رئيسية

عقب ذلك، قمٍ بتقسيم كل نقطة منِ النقاط الرئيسية التي قمت بتحديدها إلى نقاط فرعية منطقية وضرورية أيضاً. إليك فيما يلي مثالاً:

يمكن تقسيم النقطة الرئيسية "الأخطاء الشائعة في كتابة رسائل البريد الإلكتروني" إلى النقاط الفرعية التالية:

- الأخطاء النحوية والإملائية
- عدم وجود عبارة تحية في بداية الرسالة أو نهايتها

- **عدم وضوح السطر الخاص بموضوع الرسالة**
- **عدم طلب ما تريد بشكل واضح**
- **إرسال نسخة طبق الأصل من الرسالة إلى العديد من الأشخاص**

الـخطوة 3: كتابة كل نقطة من النقاط الفرعية

تتمثل الخطوة التالية في كتابة بضع كلمات عما ترغب في قوله عن كل نقطة من النقاط الفرعية. إليك فيما يلي مثالاً:

عند التحدث عن موضوع "الأخطاء الإملائية والنحوية"، يمكن كتابة ما يلي:

تعتبر الأخطاء النحوية والإملائية من الأخطاء التي يشيع الوقوع فيها على نحو أكثر مما يمكن أن تتخيل. ففي إحدى الإحصائيات الحديثة، اكتشف أن 4 من كل 10 رسائل بريد إلكتروني في مجال العمل تحتوي على أخطاء يمكن لمستلمها ملاحظتها بسهولة.

لذا، اعلم أنك إذا قمت بإرسال رسائل بريد إلكتروني في مجال العمل تحتوي على أخطاء إملائية، فسوف تفقد مصداقيتك لدى عملائك الذين ترسل تلك الرسائل إليهم.

الـخطوة 4: جمع الأدلة الداعمة والوسائل المرئية المساعدة

أثناء قيامك بكتابة كل نقطة من النقاط الفرعية، ابحث عن الفرص التي تتيح لك تقديم أمثلة ونتائج إحصائيات وعرض رسومات توضيحية وجداول والعديد من الوسائل المرئية المساعدة وثيقة الصلة الأخرى. على سبيل المثال، يمكن أن يتم تقديم عرض شرائح لرسم توضيحي لنتائج الإحصائيات التي تبين أن "4 من كل 10 رسائل بريد إلكتروني في مجال العمل تحتوي على أخطاء يمكن لمستلمها ملاحظتها بسهولة".

الـخطوة 5: التنقيح وإضفاء التفاعلية

بمجرد أن تتم الخطوات الأربع الأولى، تكون قد أتممت تنظيم الحديث الخاص بك. ومن ثم، تتمثل الخطوة التالية في تنقيحه عن طريق قراءته جيداً والتحقق من ترتيب نقاطه على النحو الصحيح تبعاً للمادة التي تقوم بعرضها، هذا علاوة على إضافة المواد التي تدعم معلوماتك في مكانها الصحيح مع تحديد المناطق التي تحتاج لمزيد من التوضيح.

في النهاية، إن كان هذا مناسباً، ابحث عن الفرص التي تتيح لك إشراك جمهورك معك في الحديث الذي تلقيه. اطرح على نفسك السؤال التالي: هل هناك مجال لتدريب لعب الأدوار أو عقد مناقشة لمجموعة صغيرة أو عمل أي تدريب تفاعلي أثناء إلقاء الحديث؟ إن إقامة نشاطين أو ثلاثة أنشطة أثناء حديث مدته 60-90 دقيقة سوف تساعد على تحسين مستوى استيعاب الجمهور لمحتوى حديثك.

ذكاء المتحدث: ليبدو حديثك أكثر واقعية، ستحتاج إلى أن تحول النص الذي قمت بكتابته إلى مخطط تمهيدي يتضمن ملحوظات موجزة يمكن الرجوع إليها بسرعة أثناء إلقائك للحديث.

تدريب

حاول أن تفكر في عرض تقديمي قادم أو خطبة ترغب في إلقائها.

قم بكتابة خمس نقاط رئيسية ترغب في تغطيتها.

1. ______________________

2. ______________________

3. ______________________

4. ______________________

5. ______________________

اختر نقطة من النقاط الرئيسية من قائمتك ثم اكتب ثلاث نقاط فرعية ترغب في عرضها بها.

1. ______________________

2. ______________________

3. ______________________

اختر نقطة من النقاط الفرعية واشرحها هنا.

....

....

....

....

للنص نفسه الخاص بالنقطة الفرعية السابقة، قم بتدوين الوسائل المرئية المساعدة أو المواد التي تدعم المعلومات التي تعرضها والتي يمكنك الاستفادة من استخدامها.

....

....

....

....

الحديث الجيد مثل الساندويتش الدسم

إن الحديث جيد التصميم مثله مثل الساندويتش الدسم: يحتوي في قلبه على المعلومات التي ترغب في توصيلها للجمهور (أي اللحم)، وفي البداية والنهاية توجد المقدمة والخاتمة (أي شريحتا الخبز). والفكرة هنا تتمثل في أن تجعل حديثك ما بين المقدمة والخاتمة أو "بين الشريحتين" جذاباً ويصعب نسيانه.

بالإضافة إلى رغبتهم في الاستماع لمقدمة جيدة تجذب الانتباه، يرغب الحاضرون في الاستماع لخاتمة توجز النقاط الرئيسية التي تناولتها في حديثك. لذا، لا تختمه بشكل ممل، أضف بعض عناصر الجذب إلى خاتمة الحديث عن طريق إنهائه بقصة مؤثرة موجزة أو عرض لفكرة أو قول مقتبس مؤثر يكون ذا صلة بالموضوع الذي قمت بطرحه.



4

إعداد مقدمة الحديث

نظراً لوصول العصبية والقلق والتوتر لأعلى مستوياتها في أثناء الدقائق القليلة الأولى من الحديث، يصبح من الأفضل أن تقوم بإعداد مقدمة ممتازة وتتدرب جيداً على إلقائها. فالافتتاحيات المترابطة تحقق ثلاثة أهداف هي كما يلي:

1. إعداد خريطة طريق لـحديثك

سوف يصبح الحاضرون أكثر انتباهاً لحديثك وللرسالة التي تريد توصيلها إذا ما حصلوا على فكرة حول الموضوع الذي ستتحدث فيه. فمن خلال توضيح الهدف من حديثك وعرض الأفكار الرئيسية له، يصبح المشاركون على دراية بما سوف يستمعون إليه. إليك مثالاً:

الغرض من الحديث: ***"سوف أتحدث اليوم عن الضغط الذي نشعر به جميعاً في العمل وكيف يؤثر على صحتنا العقلية والبدنية، هذا بالإضافة إلى تقديم بعض الأفكار العملية لما ينبغي علينا أن نفعل حياله".***

الأفكار الرئيسية: ***"إن الضغط ليس بالأمر الجديد علينا. ولكن في السنوات العشر الأخيرة، زادت مستويات الضغط حتى وصلت إلى مستوى ينذر بالخطر. وسوف أتحدث هنا عن أسباب زيادة هذا الضغط والدور الذي لعبه كل من التكنولوجيا وتقليل العمالة في هذا الأمر. كما سأتطرق لمناقشة نتائجه؛ والتي من ضمنها التكاليف العالية لنظم الرعاية الصحية وزيادة نسبة غياب الموظفين في الشركات. وفي النهاية، سوف نعرض الطرق الخمس التي يمكنها أن تخفف من الضغط الواقع علينا في العمل...".***

2. تأسيس المصداقية

ستحظى بسلطتك كمتحدث عندما يراك الجمهور شخصاً أميناً، كفئاً في عرض موضوعك، دقيقاً فيما تقدمه لهم من معلومات. لذا، تعتبر الدقائق القليلة الأولى على المنصة هي لحظة الصدق والحقيقة التي يقوم فيها الحاضرون بتقييم هذه السمات وتحديد رأيهم فيك على وجه السرعة. إليك فيما يلي بعض الإشارات التي يبحث عنها الجمهور. هل:

تقف ثابتاً ومتمركزاً في مكانك؟	أم	تتحرك بعصبية؟
تتحدث بوضوح؟	أم	تتحدث بسرعة ودون تركيز؟

تتحدث بحماسة وصوت عالٍ؟	أم	تتحدث برتابة وبصوت خافت؟
تتحدث بشكل منظم؟	أم	تتحدث بتشوش وارتباك؟
تتواصل مع جمهورك بالعين؟	أم	تقلب بصرك بين وجوههم؟
تلتزم بالرسالة التي تريد توصيلها؟	أم	تفقد النقاط التي تريد التحدث عنها/تفقد تركيزك؟

كما يمكنك أن ترسي مصداقيتك عن طريق إعلام جمهورك بخبرتك الخاصة في الموضوع الذي ستتناوله بالحديث. ومع ذلك، بصرف النظر عن مؤهلاتك، دائماً ما ترسي انطباعات الجمهور الأولى (والثانية أيضاً) مصداقيتك، أكثر من مؤهلاتك.

3. إشراك الجمهور في الحديث

بالإضافة إلى تأسيس مصداقيتك، يمكنك استخدام مقدمة الحديث في جعل الحاضرين يشتركون معك في الحديث، وذلك عن طريق ما يلي:

• طرح بعض الأسئلة المغلقة ذات الصلة بموضوع الحديث. إن الحاضرين يفضلون الشعور بأنهم جزء من الحديث، ومن الطرق السريعة التي يمكن من خلالها تحقيق هذا الأمر أن تسألهم عن آرائهم فيما تقول بطريقة لا تتطلب سوى الرد بـ "نعم" أو "لا". على سبيل المثال:
"هل تشعرون بالضغط بسبب العمل عند الاستلقاء على الفراش ليلاً؟".

• استخدام أسماء بعض الأشخاص الحاضرين: اختر شخصاً من الحاضرين، وإذا لم يكن يرتدي بطاقة مدوناً عليها اسمه ويمكنك قراءتها بوضوح، فسله عن اسمه. عقب ذلك، اطرح مثالاً يوضح نقطة من النقاط التي تضمنتها المقدمة بالاستعانة بالشخص الذي اخترته. على سبيل المثال:
"إن الضغط ليس بالضرورة أن يكون عاطفياً، بل إنه يمكن أن يكون بدنياً أيضاً. على سبيل المثال، لنقل إن "آن" (وهي واحدة ممن استطعت قراءة اسمها من الحاضرين) كانت على وشك ألا تسلم عملها في الموعد المحدد له. فما أعراض الضغط البدني التي يمكن أن تشعر بها جراء هذا الأمر؟".
لاحظ أنه قد تم هنا طرح السؤال على الحاضرين جميعاً، وليس على "آن" فقط، وهذا نظراً لأن تخصيص السؤال لها قد يضع قدراً أكبر من الضغط عليها ومن الممكن أن يمنعها من التوصل للإجابة. ومن هنا نستنتج أن دور "آن" دور سلبي تماماً؛ إنك ببساطة تستخدمها هنا كوسيلة مساعدة لتوضيح المثال الذي ترغب في طرحه.

كن شخصاً عادياً

بصرف النظر عن مدى ذكائك واتزانك وقدر مؤهلاتك، يجب أن تجعل الحاضرين يدركون بشتى الطرق أنك مجرد شخص عادي مثلهم. وسوف يساعد تضمين بعض الحقائق الشخصية في مقدمة حديثك الحاضرين على أن يشعروا بأنهم يعرفونك إلى حد ما. إليك مثالاً:

"في بعض الأحيان، لا أدرك مدى الضغط الذي أشعر به. بالأمس، كنت أقوم بعمل بعض الفطائر لحفيدي الذي يبلغ من العمر 11 عاماً؛ واسمه 'أنجلو'. وعندما كنت واقفاً في المطبخ أمزج بعض المكونات، وجدته ينظر إلي ويقول: 'يا للهول، يمكنني أن أعلم من طريقة خفقك للزبد أنك تشعر بقدر كبير من الضغوط يا جدي!'".



5

جذب الانتباه من بداية الحديث

قد يصعب عليك تصديق هذا الأمر، ولكن الحاضرين لا يكونون منتبهين لحديثك إلى حد كبير عندما تبدأ في قوله. ففي الغالب الأعم، يكونون لا يزالون يحاولون الاستقرار في مقاعدهم أو ينهون مناقشة مع الأشخاص الجالسين بجوارهم أو يعبثون بهواتفهم المحمولة. بناءً على ذلك، يتحتم عليك أن تلفت انتباههم منذ البداية من خلال عبارة أو نشاط يساعدك على تحقيق ذلك الأمر. على أية حال، يمكنك استخدام الطرق الثلاث التالية لضمان جذب الأنظار إليك منذ بداية إلقائك للحديث.

1. إعداد عبارة مؤثرة

إن العبارات المؤثرة من الممكن أنٍ تتمثل في إحصائيات أو أحداث يمكن أن تكون مذهلة و/أو باعثة على التفكير. دعنا نفترض مثلاً أنك سوف تلقي خطبة على مجموعة من محاميي الشركات. سوف تبدأ حديثك هنا بالعبارة التالية:

"لقد قام 68 بالمائة من الموظفين الأمريكيين المستخدمين لرسائل البريد الإلكتروني في العمل بإرسال أو استلام رسائل بريد إلكتروني عرضت شركاتهم للخطر".

يمكننا هنا أن نقول إن هذه العبارة يمكنها أن تجذب انتباه الحاضرين دون شك.

تدريب

فكر في عرض تنوي تقديمه وحدد العديد من العبارات المؤثرة التي يمكنك أن تلقيها في بدايته. قد ترغب في إجراء بحث على الإنترنت لترى أحدث ما عرض بشأن الموضوع الذي تتناوله في هذا العرض. دوِّن هذه العبارات هنا.

....

---

2. اقتباس رأي مرجعي

يعد اقتباس رأي شخص مسئول ما معروف لدى الحاضرين ويحظى باحترامهم ليصبح بمثابة العبارة الافتتاحية المؤثرة لحديثك من الخيارات الممتازة لجذب انتباه الحضور؛ خاصة إذا كان هذا المسئول قد ظهر في وسائل الإعلام مؤخراً. على سبيل المثال، إذا كنت تقدم عرض مبيعات أمام

شركة برامج كمبيوتر، فقد ترغب في أن تبدأه بأحدث رأي صدر عن المدير التنفيذي لتلك الشركة، وذلك بقولك:

"وكما ذكر المدير التنفيذي لشركتكم في مؤتمر مطوري برامج الكمبيوتر الذي عقد في لاس فيجاس الأسبوع الماضي: إن مستقبل الكمبيوتر يكمن في انتشار استخدام الشرائح المصغرة".

تدريب

انظر إلى أحد العروض التي تنوي تقديمها وحدد المسئول الخبير الذي ترغب في أن تقتبس رأياً من آرائه. ومن جديد، قد ترغب في إجراء بحث على الإنترنت لتتعرف على أحدث وأفضل ما قيل على لسان هذا الشخص. دون هذا الرأي المقتبس هنا.

---

3. طرح سؤال محوري

اكتشف العديد من المتحدثين المحترفين أن طرح سؤال مباشر ومؤثر على الحاضرين يمكّنهم من جذب الانتباه على الفور. وإليك فيما يلي بعض الأنواع المناسبة من الأسئلة التي يمكنك أن تطرحها.

أسئلة "ماذا لو؟"

اطلب من الحاضرين أن يفكروا في الشكل الذي يمكن أن تكون عليه الحياة في حالة وجود أو عدم وجود شيء معين. على سبيل المثال، أنت تتحدث الآن أمام مجموعة صغيرة من المديرات السيدات حول أهمية أخذ إجازات. ومن ثم، يكون السؤال هنا على النحو التالي: كيف يمكن أن يكون شعوركن إذا لم تتمكن من أخذ إجازة من العمل لمدة عامين؟

أسئلة حول أحدث النتائج

اطلب من الحاضرين أن يفكروا في المعلومات المرتبطة بهم والتي قد لا يكونون على علم بها. على سبيل المثال، أنت تتحدث الآن أمام مجموعة من الآباء في اجتماع مجلس الآباء الشهري حول الإنترنت وتأثير استخدامه على الأطفال. ومن ثم، يكون السؤال على النحو التالي: هل تعلمون أننا اكتشفنا وجود 10 من حالات التنمر على الإنترنت في مدرستنا الشهر الماضي؟

أسئلة "وماذا عنك؟"

يهتم الجميع بالطريقة التي يمكن أن ينطبق بها الحديث عليهم. ومن هذا المنطلق، يمكنك أن تطرح سؤالاً على الحاضرين حول واحد من الموضوعات المفضلة لديهم؛ كأنفسهم مثلاً! على سبيل المثال: إنك تشرف الآن على جلسة تفكير جماعي داخل القسم الخاص بك حول كيفية إعادة صياغة سياسة خدمة العملاء الحالية فيما يتعلق بالسلع التي يتم إرجاعها. ومن ثم، يكون السؤال على النحو التالي: ما هو أكثر جزء يعرفه كل واحد منكم في عملية إرجاع السلع المباعة؟

تدريب

انظر إلى أحد الأحاديث التي تنوي إلقاءها وحدد سؤالاً رئيسياً ترغب في طرحه على الحاضرين لتتمكن من جذب انتباههم.

قم بتدوين السؤال المحوري هنا.

....



6

كسر الحاجز بينك وبين الجمهور

يتمثل الغرض من تصميم وسائل كسر حاجز التحفظ بينك وبين جمهورك في جعلهم يتواءمون ويشعرون بالراحة لوجودهم معك في قاعة واحدة. وتعتبر هذه الوسائل مفيدة على وجه الخصوص في حالة ما إذا كان الحاضرون قد أتوا من أماكن مختلفة ومن ثم لا يوجد سابق معرفة فيما بينهم. في الغالب الأعم، تتخذ وسائل كسر الحاجز بينك وبين الجمهور شكل ألعاب التسلية التي تستحث الأفراد وتنشطهم، أو من الممكن أن تتخذ شكل التدريبات الارتجالية التي تجعل المشاركين يتعاونون معاً في حل إحدى المشكلات البسيطة. إليك فيما يلي بعض الأفكار التي يمكن أن تبدأ بها.

رفع الأيدي وإنزال الأصابع

يمكنك هنا الاستعانة بمجموعة صغيرة من الأشخاص الذين ترغب في أن تجعلهم يتعرفون على بعضهم البعض.

الوقت اللازم لأداء هذا التدريب: 5-15 دقيقة.

يجلس كل مشارك بهذا التدريب في شكل دائرة مع رفع اليدين لأعلى. عقب ذلك، يبدأ أحد الأشخاص في طرح سؤال على المجموعة، يتطلب الإجابة بـ "نعم" أو "لا"، في صورة عبارة، مثل "أحب ركوب الدراجات". ويجب أن يجيب كل فرد في هذه المجموعة على هذه العبارة. إذا كانت إجابته بـ "لا"، يقوم بإنزال إصبع واحدة من أصابع اليد. ومن ثم، يتبقى لكل فرد تسع أصابع مرفوعة. يقوم الشخص التالي بطرح سؤال آخر في صورة عبارة يتطلب الإجابة بـ "نعم" أو "لا" أيضاً على سائر أفراد المجموعة وهكذا إلى أن يتبقى شخص واحد فقط لديه إصبع واحدة فقط مرفوعة. من الممكن أن تكون هذه العبارات عادية أو بسيطة أو غير متوقعة؛ فالنقطة هنا أنك لا تستطيع أن تحكم على مختلف الأشخاص. إليك فيما يلي أمثلة على العبارات التي يمكنك طرحها في هذا التدريب:

- "لدي كلب".
- "دفتر شيكاتي متوازن دوماً".
- "لقد سبق لي الذهاب إلى إسبانيا".
- "إنني أتحدث لغة أجنبية بطلاقة".
- " لقد سبق لي ممارسة رياضة القفز بالمظلات".

- "لقد سبق لي ركوب الجمل مرة واحدة".
- "لقد ساعدت من قبل في توليد بقرة".
- "أقوم بالتدريب على رياضة تسلق الجبال في وقت فراغي".

شريكي هو...

يمكنك أداء هذا التدريب مع المجموعات الصغيرة عندما ترغب في أن تتيح لكل فرد فيها فرصة معرفة الآخر.

الوقت اللازم لأداء هذا التدريب: 20 دقيقة على الأقل؛ وهذا بالاعتماد على عدد الأفراد المشاركين في المجموعة.

اجعل كل فرد من الحاضرين يكوّن ثنائياً مع فرد آخر. عقب ذلك، يقوم كل شخص من الثنائي بإجراء مقابلة مع الشخص الآخر المشترك معه لمدة دقيقتين. عند انتهاء الوقت المحدد، يتم تبديل الأدوار بينهما. بمجرد أن تنتهي هذه الثنائيات من عقد المقابلات، يجتمع أفراد المجموعة من جديد ويكون لكل فرد منها فرصة تقديم شريكه إلى سائر أفراد المجموعة على الملأ ومشاركتهم المعلومات التي عرفها عنه.

الحقيبة المختلطة

يمكنك هنا أن تستخدم أي عدد من الحاضرين. يفيد أداء هذا التدريب على وجه الخصوص مع المجموعات التي يعرف أفرادها بعضهم البعض بالفعل.

الوقت اللازم لأداء هذا التدريب: 10-20 دقيقة؛ وهذا بالاعتماد على عدد أفراد المجموعة.

اطلب من كل فرد من أفراد المجموعة أن يكتب ثلاث حقائق عن نفسه، على أن تكون اثنتان منها صحيحتين وتكون الثالثة زائفة. عقب ذلك، اطلب من كل فرد أن يدور على باقي الأفراد ليعرض قائمته على أكبر عدد منهم طالباً محاولة التوصل إلى الحقيقة الزائفة بين الحقائق الثلاث. وعندما يجتمع أفراد المجموعة من جديد، اطلب منهم أن يعرضوا ما توصلوا لمعرفته.

الجزيرة المهجورة

يمكنك هنا الاستعانة بأي عدد من الحاضرين في محاولة لتحسين القدرة على الفهم وتعزيز العمل كفريق.

الوقت اللازم لأداء هذا التدريب: 15-30 دقيقة.

قم بتكوين مجموعات، كل منها مكونة من خمسة أشخاص. اطلب من أفراد المجموعة أن يتخيلوا أن سفينتهم قد تحطمت على جزيرة مهجورة، وقد أتيح لكل فرد أن يحضر معه ثلاثة أشياء. اطلب من كل شخص أن يقوم بتدوين الأشياء الثلاثة التي يرغب في إحضارها معه. عقب ذلك، اجعل كلاً منهم يتشارك فيما دوّنه من أشياء مع سائر أفراد المجموعة في محاولة للوصول إلى قرار جماعي بشأن اصطحاب خمسة أشياء فقط من إجمالي 15؛ وهي الأشياء الخمسة الأكثر أهمية بالطبع. يجب هنا أن يتم التأكد من أن كل فرد من أفراد المجموعة قد قام بتقديم شيء واحد

على الأقل. بعدها، اعقد مناقشة جماعية كبيرة حول الأشياء التي قرر أفراد المجموعة اصطحابها والسبب وراء اختيارهم لها وما شعورهم تجاه محاولة الإجماع على رأي واحد.

إذا كنت...

يمكنك هنا الاستعانة بأي عدد من الحاضرين في محاولة لتحسين حس الإبداع وإضفاء روح المرح.

الوقت اللازم لأداء هذا التدريب: 10 دقائق على الأقل، وهذا بالاعتماد على عدد أفراد المجموعة.

اطلب من الحاضرين أن يختاروا أن يكونوا أياً مما يلي:

- **نوع خضراوات**
- **شخصية تاريخية**
- **شيء من الأشياء المنزلية**
- **حيوان من الحيوانات**

اطلب من كل فرد أن يكون شيئاً ما من الأشياء المندرجة تحت فئة من الفئات السالف ذكرها. على سبيل المثال: ثمرة كرنب، نابليون، محمصة خبز، حيوان من القوارض؛ مع توضيح السبب وراء اختياره لسائر أفراد المجموعة.



7

أضفِ الإثارة على حديثك بالقصص

تخيل أنك جالس في قاعة اجتماعات عامة كبيرة أثناء انعقاد مؤتمر "التكنولوجيا وخدمة العملاء" الخاص بشركتك. والمتحدث الرسمي في هذا المؤتمر هو خبير معروف في هذا المجال، كما أنه قام بتأليف أربعة كتب عن الموضوع المطروح للمناقشة في هذا المؤتمر. ماذا سيكون أسلوب تعاملك مع كل من الأساليب التالية التي يمكن أن يستخدمها المتحدث في توصيل الرسالة.

توضيح الصورة الكلية

"من الضروري أن ندرك أن العملاء يفضلون التحدث مع البشر. وعلى الرغم من قدرة التكنولوجيا -بطرق شتى- على مساعدتنا في تحسين خدمة العملاء لدينا، فإنه من الضروري أن نفرق بين الأوقات التي يمكن فيها لمحادثة موجزة أن تأتي بنتائج أفضل لجميع الأطراف".

ترى، ماذا سيكون رأيك عند سماع ما سبق؟

____

الحث على إجراء البحث

"عندما تنظر إلى الدراسات التي أجريت، يتضح لك أن معظم العملاء يفضلون التعامل مع البشر عن التعامل مع وسائل التكنولوجيا. وفي واقع الأمر، أظهرت الأبحاث أن معظم الأشخاص لا يفضلون قوائم البريد الصوتي الطويلة والرسائل الإعلانية التي يتم تشغيلها أثناء فترة الانتظار على الهاتف والمكالمات المسجلة أيضا".

ترى، ماذا سيكون رأيك عند سماع ما سبق؟

____

سرد أحداث قصة

"منذ يوم أو اثنين، كنت في مكتبي عندما رن جرس الهاتف. التقطت السماعة ووجدت امرأة تحدثني قائلة: "لدي لك رسالة غاية في الأهمية يجب أن تستمع إليها". أجبتها وقد أخذتني الدهشة قائلا: "حسنا". وبعد أن سمعت صوت نقر وطنين، وجدت نفسي أستمع إلى رسالة مسجلة تدور حول تأجير سيارتي. لقد استغرقت بضع دقائق لأدرك أن الصوت الذي كان على الطرف الآخر كان يطرح علي بعض الأسئلة التي كان من المفترض أن أجيب عنها. ونظرا لأن الأسئلة لم تكن لها

علاقة بالموقف الخاص بي، فلم أجب عليها ووضعت السماعة. وبعد مرور بضع دقائق، رن جرس الهاتف من جديد وكانت هي المرأة نفسها، وقد قالت لي هذه المرة أيضا: "إن لدي رسالة غاية في الأهمية لك ..." ولكني قاطعتها قائلا: "لن أستمع إلى هذه الرسالة مرة ثانية!".

"ولكنك يجب أن تسمعها".

فأجبتها: "كلا، لن أستمع إليها. إن الأسئلة المطروحة فيها غير مرتبطة بحالتي" *وجادلت معها رافضا الاستماع إليها.*

استشاطت المرأة غضباً وأصبحت أكثر سخطاً علي. وبعد جدال رهيب بينها وبيني، ساد الصمت بيننا لوهلة.

***في النهاية، قالت لي بصوت تشوبه نبرة تهديد:* "إذا لم تستمع للرسالة المسجلة، فسوف تضطر إلى التحدث مع شخص حقيقي!"**

"على الرغم من قدرة التكنولوجيا -بطرق شتى- على مساعدتنا في تحسين خدمة العملاء لدينا، فإنه من الضروري أن نفرق بين الأوقات التي يمكن فيها لمحادثة موجزة أن تأتي بنتائج أفضل لجميع الأطراف".

ترى، ماذا سيكون رأيك عند سماع ما سبق؟

على الرغم من أن كل أسلوب من الأساليب الثلاثة السالف ذكرها (وهي توضيح الصورة الكلية والحث على إجراء البحث وسرد أحداث قصة) يلعب دوراً في تقديم حديث أو عرض ناجح، فإنه لا يوجد عامل يمكن أن يترك أثراً عميقاً مثل القصة المروية بشكل جيد. فأسلوب سرد القصة يلعب دوراً مهماً في عرض المعلومات؛ وذلك نظراً لأنه يمس تجربة مشتركة بين جميع الأفراد. ففي أثناء استماع جمهورك إليها، يتخيل كل منهم نفسه في موقف مماثل لذلك الذي تصفه. ومن ثم، تكون قد تمكنت بهذا الشكل من توضيح أهمية المعلومة التي تبغي توصيلها، وذلك نظراً لأن القصة -مثلها مثل الحكاية الرمزية- تنسجم مع مختلف وجهات النظر والمواقف والأجناس والأعمار.

تدريب

انظر إلى إحدى الخطب التي تنوي إلقاءها. ألق نظرة على المخطط التمهيدي الحالي الذي قمت بإعداده وحدد اثنتين أو ثلاثاً من النقاط المهمة في نص الحديث. عقب ذلك، قم بإعداد قصة يمكنك الاستفادة من استخدامها لشرح كل نقطة من هذه النقاط الرئيسية. لا تخشَ استخدام الجواز الشعري لجعل القصة أكثر إمتاعاً وأكثر تأثيراً.

عنوان الخطبة:

....

النقطة الرئيسية رقم 1:

....

القصة المتوافقة معها:

النقطة الرئيسية رقم 2:

القصة المتوافقة معها:

النقطة الرئيسية رقم 3:

القصة المتوافقة معها:

ذكاء المتحدث: لا يتحتم أن تكون القصة عبارة عن تجربة شخصية خاصة بك. فمن الممكن أن تكون عبارة عن قصة سمعتها من زميل لك أو قصة قرأتها بنفسك أو حتى مشهد من فيلم شاهدته. حاول فقط أن تتحرى الدقة والصدق عند ذكر مصدرها قبل أن تبدأ في سرد أحداثها.



8

تأليف قصة جيدة

على الرغم من كون الحقائق والأرقام جزءاً مهماً من العرض الذي تقدمه، فإنك إذا اكتفيت بهما، فسوف يصبح حديثك مملاً للغاية. لإضفاء حس الإثارة والجذب على حديثك، حاول أن تضيف إلى إحصائياتك مكوناً من المكونات الرئيسية، ألا وهو: القصص. وتذكر أن القصص تختلف عن بعضها البعض. استخدم النصائح الأربع التالية لتضفي الحيوية على الحقائق التي تعرضها.

نصيحة: اكشف عن نفسك

لا تخشَ أن تُطلع جمهورك على نقاط ضعفك. فالحاضرون بطبيعتهم يفضلون أن يعلموا (بالتفصيل) أنك بشر مثلهم غير معصوم من الخطأ. وعن طريق معرفتهم بأخطائك وزلاتك ونقائصك، تصبح قصتك أكثر واقعية وجذباً بالنسبة لهم.

لا تقل: ***"عندما وقفت أتحدث في هذا الاجتماع، كان تركيزي على أن الحاضرين من الممكن ألا يتفقوا معي في الرأي".***

ولكن قل: ***"عندما وقفت أتحدث في هذا الاجتماع، كنت أشعر بالخوف. فأنا أعلم هذه المجموعة وأعلم جيدا أنها مجموعة من المتعصبين الذين يمكن أن يتحولوا لمهاجمين وناقدين شرسين، وكنت أخشى أن يحدث ذلك إذا ما لم يتفقوا معي فيما أقوله".***

نصيحة: اعرض التفاصيل

كلما زادت دقة وتفاصيل الوصف والمعلومات التي تعرضها، أصبح من السهل على الحاضرين أن يكونوا صورة في مخيلتهم عنها. وبمجرد أن يتمكنوا من تكوين هذه الصورة، تظل عالقة في ذاكرتهم لمدة أطول من المدة التي يمكن أن يتذكروا فيها الحقائق المتعلقة بها.

لا تقل: ***"لقد تعطلت في الطريق نتيجة لوجود عاصفة ممطرة ووصلت متأخراً لمكتب العميل".***

ولكن قل: ***"لقد كنت في طريقي لمكتب العميل عندما بدأت العاصفة الممطرة. كان المطر ينهمر بغزارة؛ وكانت حباته كبيرة لدرجة أنها من الممكن أن تؤلمك إذا ما نزلت على رأسك. وعندما وصلت، بدوت كما لو كنت خارجا من حوض الاستحمام للتو ولكن بملابسي الكاملة. كان بنطلوني ملتصقاً بأرجلي. ولحسن حظي أن ساعتي كانت من النوع الذي لا يتأثر بالمياه، ولكني لم أكن بحاجة للنظر إليها لأني كنت أعلم أنني قد تأخرت بالفعل".***

نصيحة: تطرق للمضمون بسرعة

لا يجب أن تكون القصص التي سترويها طويلة ومملة بحيث تفقد رونقها وتجعل الحاضرين يفقدون الاهتمام بالاستماع إليها. لذا، عندما تقوم بإعداد عرضك أو حديثك وتتدرب عليه، تخلص من أية كلمات أو عبارات غير مهمة يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على خط الرواية وحبكتها.

لا تقل: *"مع حصولي على منصبي الجديد، ظهر أمر خطير فرض عليّ ضرورة الإلمام بما يعرف باسم الناتج المحلي الإجمالي. إن الناتج المحلي الإجمالي هو واحد من المعايير العديدة المستخدمة في هذه الدولة في حساب الدخل والناتج. يمثل هذا الناتج مجموع القيم التي تتم إضافتها إلى مراحل إنتاج السلع والخدمات التي يتم تقديمها هنا في الولايات المتحدة الأمريكية لفترة معينة من الوقت. ولقد كان من ضمن مهام وظيفتي أن أقوم بحساب النفقات الحكومية وأية تغيرات مهمة تطرأ على مرتبات الموظفين الحكوميين. وكما يمكن أن تتصور، فقد استغرق الأمر مني عدة أشهر كي أتمكن من سبر أغوار الأمور الداخلية الخاصة بتلك المعايير الاقتصادية ..."*.

ولكن قل: *"مع حصولي على منصبي الجديد، ظهر أمر خطير فرض عليّ ضرورة الإلمام بما يعرف باسم الناتج المحلي الإجمالي. باختصار شديد، يعد الناتج المحلي الإجمالي معياراً واسع النطاق يختص باقتصاد الدولة. وكما يمكن أن تتصور، فقد استغرق الأمر مني عدة أشهر كي أتمكن من سبر أغوار الأمور الداخلية الخاصة بتلك المعايير الاقتصادية ..."*.

نصيحة: أكد على الغرض من القصة

تذكر أن القصة الجيدة دائماً ما توضح غرضاً رئيسياً. ودون وجود غرض واضح، من الممكن أن تكون القصة مسلية، بيد أنها لن تعلم أو تنور أو ترقى بأذهان الحاضرين. عندما تلقي نظرة عامة على القصص التي أضفتها إلى حديثك، وضح لنفسك الغرض من كل واحدة منها. عقب ذلك، وقبل أن تبدأ في سرد أحداث كل قصة، اشرح بوضوح للحاضرين الغرض من عرضها. وبمجرد أن تقوم بسرد أحداث القصة، كرر الغرض الخاص بها مرة أخرى.

لا تقل: *"أريد أن أقص عليكم قصة حول مرة من المرات التي كنت متجهاً فيها للمطار لأستقل الطائرة المتوجهة إلى نيويورك، ولم تستطع شركة الطيران وقتها أن تقوم بتحميل جميع الحقائب الخاصة بجميع الركاب. وكما يمكن أن تتصور، لم يكن مطار كينيدي الدولي مكاناً جيداً في هذه الليلة. لقد كان هناك موظفان مسئولان عن تحميل الحقائب في هذه الليلة، وكان أمام كل منهما صف من المسافرين المشحونين بمشاعر الغضب والسخط والتذمر مما يحدث. ولقد لاحظت أن أحدهما كان أسرع في العمل من الآخر. لذا، توجهت إلى الصف المنتظر أمام هذا الموظف السريع. وعندما وصلت إلى شباكه، لاحظت فرقاً في الطريقة التي يتعامل بها كل منهما مع الركاب؛ فقد كان أحدهما مؤدباً ومهتماً بعمله وحريصاً على الاعتذار عن الخطأ الذي حدث للمسافرين، بينما كان الآخر حاد الطبع وغير مراع لما يشعرون به. وإذا ما تساءلنا حول الصف الذي كان يتحرك بسرعة أكبر، فسوف ندرك بالطبّع أنه الصف الذي كان أمام شباك الموظف الذي كان يتعامل بأدب واحترام ويهتم بالاستماع لعملائه بصدر رحب"*.

ولكن قل: *"إن هناك اعتقاداً خاطئاً بأن تقديم خدمة جيدة يعد مضيعة للوقت ولا يمكن أن يكون أمراً عملياً. فهو يستغرق وقتاً طويلاً للغاية! حسناً، أنا لا أتفق مع هذا الرأي. لقد كنت مسافراً إلى نيويورك منذ بضعة أيام... ما الصف الذي كان يتحرك أسرع من الآخر؟ إنه الصف الذي كان أمام*

الموظف الذي كان يبدي الاهتمام والاحترام في التعامل مع الركاب ويستمع لشكواهم بصدر رحب بالطبع. إن الغرض هنا يتمثل في أن الموظف الذي تكون ملكة خدمة الآخرين عنده ضعيفة يتسببِ في شعور العملاء بالاستياء والميل نحو الشكوى والتذمر، ومن ثم يستغرق التعامل مع كل منهم وقتاً أطول. أما الموظف الذي تكون لديه هذهِ الملكةِ قوية، فتجده يتعامل مع العملاء باعتبارهم زملاء؛ ومن ثم لا يستغرق التعامل معهم وقتاً طويلاً ويسير صف الركابِ المنتظر أمامه بسرعة. ما الغرض من هذه القصة؟ إن الخدمة الجيدة لا تستغرق بالضرورة وقتاً طويلاً في تقديمها".



9

شرح لعب الأدوار

كما سبق وذكرنا، يعد إشراك الحاضرين في الحديث من العوامل الأساسية لتحفيز وجذب انتباه الحضور. ودون وجود هذا العامل، لا يكون الاستماع للمتحدث من الأمور المثيرة للاهتمام. إن تدريب لعب الأدوار يعد واحداً من أكثر الأساليب فعالية في تشجيع الحاضرين على المشاركة في الحديث. بيد أن النقيصة التي يمكن أن تشوبه تتمثل في الحالة التي لا يتم فيها الإعداد له جيداً وعلى النحو الصحيح. فإذا حدث ذلك، من الممكن أن يفشل ويتحول الأمر من عرض أو حديث منظم يسير بسلاسة إلى هرج ومرج واجتماع غير منظم على الإطلاق.

إليك فيما يلي قواعد إعداد وتنظيم تدريبات لعب الأدوار بشكل يضمن نجاح تنفيذها.

قاعدة 1: وضح أنك على وشك القيام بتدريب لعب الأدوار

إن الحاضرين لا يمكنهم أن يقرءوا ما يدور في ذهنك وما تريد أن تفعله وكيف تريد أن تفعله بأي حال من الأحوال؛ إلا إذا كنت تتحدث أمام مجموعة من العرّافين! تذكر أن هؤلاء الحاضرين لم يسبق لهم سماع ما تقول، ومن ثم لا يعلمون ما ستتحدث عنه. ولكن، من خلال توضيحك لهم أنك سوف تشركهم في تدريب للعب الأدوار أو أي تدريب آخر بمنتهى الوضوح، فسوف يعلمون ماذا سيحدث ولن يكون هناك أي ارتباك أو حيرة عند بدئك في إعطائهم التعليمات اللازمة. على سبيل المثال:

"خلال بضع دقائق، سوف نقوم بتدريب لعب الأدوار الذي سيساعد في توضيح الفرق بين مساعدة عميل في حل مشكلته وبين عرقلة حلها".

قاعدة 2: اشرح تدريب لعب الأدوار قبل أن تطلب من الحاضرين أداءه

لتحقيق أفضل النتائج، قم دوماً بشرح التدريب الذي ستقوم بتنفيذه أمام الحاضرين في القاعة؛ وذلك قبل أن تطلب منهم محاولة تنفيذه بأنفسهم. إن هذا الأمر يساعد على إزالة أي غموض أو عدم فهم لما يحدث، كما أنه يعطي فكرة واضحة عما ستقوم بعمله وكيفية القيام به أيضاً. على سبيل المثال:

"أولاً، سوف أوضح أمامكم كيفية القيام بتدريب لعب الأدوار كي تعلموا كيفية القيام به".

قاعدة 3: لا تطلب متطوعين لأداء التدريب

إن السؤال "هل من متطوع لأداء هذا التدريب؟" من الممكن أن يثير في أكثر الحاضرين حماسة للمشاركة الشعور بالخجل الشديد؛ وهذا ما يمكن أن يدفعه للاختفاء عن الأنظار على الفور. بدلاً من ذلك، اختر أي شخص من الحاضرين دون أي ترتيب مسبق (اختر شخصاً يبدو لك متفتحاً وليس انطوائياً) واطلب منه أن يتفضل بالتقدم نحوك ويشترك معك في التدريب الذي تقوم به. في المجمل العام، سوف يقبل معظم الأشخاص هذه الدعوة. ولكن إذا ما رفض هذا الشخص، فأجب: "حسناً، لا توجد مشكلة". وبعدها، اختر شخصاً آخر غيره. على سبيل المثال:

"من أجل هذا التدريب، سوف أحتاج إلى شخص ليساعدني في أدائه. "جنيفر"، هل تتفضلين بمشاركتي في أداء هذا التدريب".

ذكاء المتحدث: لا تعلق بشكل غير لائق إذا لاحظت عبوس وجه الشخص الذي طلبت منه مشاركتك في تدريب لعب الأدوار أو وجدته يتمتم بكلمات توحي باستيائه من اختيارك له. إن هذا الأمر من الممكن أن يتسبب في تذمر معظم الأشخاص. أما إذا لم تعلق على هذا الأمر، فستجد الشخص الذي اخترته ينهض على الفور ويتوجه نحو مقدمة القاعة ليشارك في هذا التدريب.

قاعدة 4: اجعل سيناريو لعب الأدوار مرتبطاً بالجمهور

إن سيناريو لعب الأدوار الذي يتم عمله في محل لبيع السلع بالتجزئة يمكن أن ينطبق بشكل جيد على مجموعة من مساعدي المبيعات في قسم السلع، ولكنه لا يصلح للتطبيق على مجموعة من المحاسبين بأي حال من الأحوال. لهذا السبب، ابحث جيداً عن السيناريوهات الجاهزة التي تصلح للتطبيق على مجموعة الحاضرين الذين ستتعامل معهم، أو استخدم طريقة تفكير الحاضرين في محاولة للتوصل بشكل تلقائي لموقف معين يصلح لهذا التدريب. على سبيل المثال:

"جنيفر، هل يمكنكي أن تعطينا مثالاً على مشكلة صادفها أحد العملاء أثناء عملك؟".

قاعدة 5: توضيح ما سيحدث

بشكل نظري، قم بشرح ما سوف تقوم بعمله في كل خطوة من خطوات تدريب لعب الأدوار. على سبيل المثال:

"سوف أجعل جنيفر الآن تلعب دور العميل، وسوف ألعب أنا دور موظف خدمة العملاء. وسوف أمثل أنني أشعر بأنها مصدر للإزعاج.

"وجنيفر بوصفك العميل، أريدك أن تستجيبي بشكل واقعي قدر الإمكان. تصرفي على نحو يوضح أنك عميل يتعامل بالفعل مع موظف مثلي".

قاعدة 6: لخص ما حدث واشكر المشاركين في التدريب

عندما ينتهي تدريب لعب الأدوار، تأكد من أن تستفسر عن رأي المشاركين في التجربة التي مروا بها. على سبيل المثال:

"بوصفك العميل، ماذا كان شعورك وأنت تُعامل بهذه الطريقة؟".

عندما تنتهي من عرض المعلومات المستخلصة من هذا التدريب، اشكر من شارك فيه واطلب من الحاضرين أن يشكروه بالتصفيق له واسمح له بالرجوع مرة أخرى لمقعده.



10

إعداد تدريبات لعب الأدوار الناجحة

بمجرد أن تنتهي من شرح تدريب لعب الأدوار القادم أمام الجالسين في القاعة، يجب أن يستعد المشاركون الآن لبدء تنفيذ التدريب. فعلى الرغم من أن الحاضرين قد شاهدوا بالفعل مثالاً على التدريب الذي سيقومون بعمله، فإنك لازلت بحاجة إلى إرشادهم في كل خطوة من خطواته. إذا خصصت بعض الوقت في الإعداد جيداً لتدريب لعب الأدوار، فسوف يمنع ذلك من حدوث أي ارتباك أثناء تنفيذه.

بادئ ذي بدء، قم بتقسيم المجموعة إلى ثنائيات. امنح المشاركين الوقت الكافي لتنفيذ هذا الأمر. تابع المشاركين جيداً لتعرف ما إذا كان هناك شخص يحتاج إلى الانتقال إلى جزء آخر من القاعة بحثاً عن شريك له. انتظر إلى أن تتأكد من استقرار كل مشارك على شريك ينفذ معه التدريب قبل أن تنتقل إلى الأمر التالي.

تتمثل مهمتك التالية في جعلهم يختارون الشخص الذي سيبدأ أولاً في كل ثنائي، أو الشخص الذي سيلعب كل دور. وبدلاً من أن تقول: "اختر شخصاً ليبدأ في تنفيذ التدريب" أو "اختر شخصاً ليلعب دور العميل"، يمكنك أن تضفي حس المرح على هذا التدريب بأن تطلب من كل ثنائي من المشاركين أن يحدد من له الشعر الأطول أو الأقصر، أو أي من الصفات الأخرى التي يمكن أن تميز أحدهما عن الآخر ولكن بطريقة مرحة. احرص على أن تبتعد عن أي صفة مميزة يمكن أن تمثل إهانة لأي من المشاركين؛ مثل الوزن والعمر وما شابه ذلك.

بمجرد أن يتخذ المشاركون القرار بشأن الأدوار التي سيلعبها كل منهم، اشرح لهم بوضوح الشخص الذي سيلعب كل دور. على سبيل المثال:

"المشارك ذو الشعر الأطول، من فضلك ارفع يدك. شكراً لك. سوف تلعب دور العميل".

"المشارك ذو الشعر الأقصر، من فضلك ارفع يدك. شكراً لك. سوف تلعب دور موظف خدمة العملاء".

ذكاء المتحدث: إن طلبك من المشاركين أن يرفعوا أيديهم يتيح لك التأكد من أن كل واحد منهم يعرف الدور الذي سيلعبه.

والآن، أصبح كل واحد من المشاركين على علم بالدور الذي سيلعبه. ومن ثم، تتمثل الخطوة التالية في تحديد ما سيفعله كل منهم وبوضوح. وهنا، تعد التعليمات والإرشادات الخاصة عاملاً أساسياً. على سبيل المثال:

"إذا كنت تلعب دور موظف خدمة العملاء، فمن فضلك قم بشرح الموقف الذي صادفته في العمل؛ والمتمثل في مواجهة عميل لمشكلة ما واتصاله بك على الهاتف لتساعده في حلها، في مدة قدرها دقيقة واحدة. لا تبدأ تدريب لعب الأدوار بعد، حدد فقط السيناريو الذي ستطبقه واشرحه لزميلك الذي سيلعب دور العميل. سوف يتيح هذا الأمر لزميلك أن يعلم الدور الذي سيلعبه".

تذكر دوماً أن تحديد الموقف الذي سيحدث في التدريب وشرحه غالباً ما يستغرق دقيقة أو اثنتين. وبمجرد أن تدرك أن كلاً من المشاركين قد حدد سيناريو معيناً، اطرح السؤال التالي:

"هل هناك أحد من الموجودين في القاعة لم يحدد السيناريو الذي سيلعبه بعد؟".

إذا وجدت ثنائياً في مأزق، فحاول أن تساعده في تحديد سيناريو أو اجعله يستعِن بسيناريو من ثنائي آخر من المشاركين. بمجرد أن يصبحوا جميعاً مستعدين لبدء التدريب، انتقل إلى الإرشادات النهائية الخاصة بكل منهم. على سبيل المثال:

"من فضلك ارفع يدك إذا كنت ممن يلعبون دور موظف خدمة العملاء. في غضون دقيقة، سوف تبدأ في إجراء محادثة هاتفية مع العميل. إن وظيفتك في هذا السيناريو تتمثل في أن يكون لديك انطباع سلبي عن هذا الشخص. تظاهر بأن العملاء يقاطعون عملك دوما ويمثلون مصدر إزعاج حقيقيا لك. انظر إلى الطريقة التي تعاملت بها مع جنيفر عندما كانت معي هنا أثناء شرح تدريب لعب الأدوار".

"والآن، من فضلك ارفع يدك إذا كنت ممن يلعبون دور العميل. إن مهمتك هنا تتمثل في الاستجابة بالطريقة التي يمكن أن تستجيب بها إذا كنت عميلاً حقيقياً تُعامل بهذا الأسلوب غير المناسب من قبل موظف خدمة العملاء. تذكر كيف تصرفت معي جنيفر أثناء شرحنا لخطوات تدريب لعب الأدوار".

ذكاء المتحدث: إن جعل المشاركين يرفعون أيديهم مرة أخرى يقلل من أي خلط يمكن أن يحدث في الأدوار التي يجب أن يلعبها كل منهم قبل أن يبدءوا في تنفيذ التدريب بالفعل. كذا، عندما تشير إلى شرح التدريب كمثال، فإن ذلك يقلل من حدوث أي سوء فهم أو ارتباك لدى هؤلاء المشاركين.

"هل هناك أية أسئلة؟ حسناً، دعونا نبدأ التدريب ونستمر في أدائه إلى أن أطلب منكم التوقف. لديكم دقيقتان لإتمام هذا التدريب".

11

استخلاص المعلومات من التدريبات ولعب الأدوار

إنك بإعدادك لتدريب لعب الأدوار أو أي تدريب آخر بطريقة تعرض بوضوح ما سوف يتم عمله لا تكون قد قطعت سوى نصف الطريق؛ وذلك من حيث كفاءة وفعالية التدريب. والنصف الآخر من الطريق هنا يتمثل في عامل آخر يعد على القدر نفسه من الأهمية؛ ألا وهو عرض المعلومات المستخلصة من التدريب للجمهور فيما بعد.

إن عملية عرض المعلومات المستخلصة المعدة جيداً تعطي للمشاركين الفرصة في أن يثبتوا ما تعلموه من التدريب في أذهانهم؛ وذلك عن طريق تطبيق ما عرفوه وسمعوه من تجارب الآخرين. إن البنية الأساسية لعملية عرض المعلومات المستخلصة من التدريب تتضمن ثلاثة أنواع من الأسئلة.

الأسئلة العامة

هناك أسئلة مفتوحة عامة تتيح للمشاركين أن يكونوا نظرة عامة وشاملة للتجربة التي مروا بها. ومن أمثلة تلك الأسئلة ما يلي:

- "كيف بدا التدريب/لعب الأدوار بالنسبة لك؟"
- "ماذا لاحظت عند لعبك لدور ______؟"
- "كيف كان شعورك عندما كنت تلعب دور ______؟"
- "ما وجه السهولة أو وجه الصعوبة الذي وجدته في هذا التدريب؟"

الأسئلة ذات المغزى

تتعمق المجموعة التالية من الأسئلة فيما لاحظه المشاركون. كما أنها مصممة من أجل أن تساعدهم في تضييق نطاق تجربتهم الكبيرة وتحويلها إلى تجربة ومفاهيم خاصة. ومن أمثلة هذه الأسئلة:

- "ماذا تعلمت من هذا التدريب؟"
- "ما الأفكار والمفاهيم الجديدة التي استخلصتها من التدريب؟"
- "لماذا مثّل ما لاحظته في هذا التدريب أهمية بالنسبة لك؟"

الأسئلة التطبيقية

تساعد هذه المجموعة الأخيرة من الأسئلة المشاركين على تحديد الطرق التي يمكنهم من خلالها تطبيق مفاهيمهم وتجاربهم على حياتهم العملية ووظائفهم الخاصة. ومن بين أمثلة هذه الأسئلة ما يلي:

- **"كيف يرتبط ما لاحظته في هذا التدريب بوظيفتك؟"**
- **"كيف يمكن أن تطبق ما تعلمته هنا على حياتك العملية؟"**
- **"ما التغيرات الخاصة التي يمكنك أن تطبقها على عملك اعتماداً على ما تعلمته من هذا التدريب؟"**

ذكاء المتحدث: يستخدم أفضل المدربين والمقدمين تركيبة من الأسئلة ومجموعة متنوعة من الأساليب (مثل المشاركة الثنائية والحوارات الجماعية وتقارير المجموعة الصغيرة) من أجل عرض المعلومات المستخلصة من لعب الأدوار والتدريبات.



12

تسهيل طرح الأسئلة

إن المتحدثين المحنكين ليسوا من يرحبون بمشاركة الجمهور معهم في حديثهم فحسب، بل يشجعونهم على هذه المشاركة بشكل عملي. ومن الطرق التي تيسر على مجموعتك التحدث والإفصاح عما يريدون تلك التي تتمثل في تحسين عملية طرح الأسئلة في أثناء عرضك أو حديثك أو في جلسة مصممة لطرح الأسئلة والإجابة عنها. إليك فيما يلي بعض الطرق البسيطة التي تتيح لك القيام بهذا الأمر.

• مرر دفتر ملاحظات على أفراد المجموعة واطلب منهم أن يدونوا أية أسئلة قد تطرأ على أذهانهم أثناء حديثك.

ذكاءالمتحدث: اطلب ممن يريد أن يطرح عليك سؤالاً أن يقف وهو يطرحه. فهذا الأمر من شأنه أن ييسر على باقي الحاضرين سماعه ويتيح لك معرفة هوية صاحب السؤال.

• أعد لهذا الأمر جيداً من البداية: لمزيد من التوضيح، يفضل بعض المتحدثين أن يجيبوا عن الأسئلة الخاصة بالحاضرين في وقتها، بينما يفضل البعض الآخر منهم أن يجيب عن الأسئلة عند الانتهاء من العرض أو الحديث. بناءً على ذلك، ولتريح جمهورك، أعلمهم من البداية بالوقت الذي ستعطيهم فيه الفرصة لطرح مشاكلهم عليك وطلب مساعدتك في إيجاد حلول لها.

• انظر إلى كل الأسئلة على أنها ملزمة وصحيحة: فلا توجد أسئلة غبية. حسناً، في واقع الأمر، هناك بالفعل أسئلة غبية، ولكن الهدف هنا يتمثل في ألا تعتبرها كذلك أو حتى أن تجعل سائلها يشعر بأنه أحمق لأنه طرحها عليك. وفي المرة التالية التي يطرح عليك فيها هذا النوع من الأسئلة، اطرح هذا السؤال على نفسك: "ما الأمر الذي يسأل عنه هذا الشخص بالفعل؟". في الغالب الأعم، من خلال إعادة صياغة السؤال مرة أخرى لهذا الشخص، سوف تكتشف السؤال الصحيح الذي كان يريد أن يسأله بالفعل؛ والذي كان مختبئاً خلف السؤال غير الصحيح أو غير المصاغ جيداً.

• قم بالتصديق على كل سؤال يتم طرحه: من الطرق التي تشجع الجمهور على طرح الأسئلة هي أن تشكر كل فرد منهم على السؤال الذي طرحه. ومن الممكن هنا مثلاً أن تشكره قائلاً: "يا له من سؤال جيد" (إن كان سؤالاً جيداً بالفعل) أو "إنني سعيد لأنك طرحت علي هذا السؤال" (إن كنت سعيداً بذلك بالفعل) أو "لقد طرح علي العديد من الأشخاص هذا السؤال" (إن كان ذلك قد حدث بالفعل). أما إذا لم يكن لديك خيارات أخرى، فاشكر السائل على استعداده لطرح السؤال.

• قم بتوفير خيارات: نظراً لأن بعض الأشخاص يشعرون بعدم الارتياح عندما يقفون ويطرحون سؤالاً بصوت عالٍ وعلى الملأ، فمن الأفضل أن توفر خيار تسليم الأسئلة مكتوبة إليك أو توصيلها إليك عن طريق الشخص المسئول عن تنسيق الحدث.
• توجه بإجابتك عن السؤال لجميع الحاضرين: على الرغم من أنك قد تفضل الاكتفاء بتوجيه كلامك للسائل بشكل مباشر مجيباً عن سؤاله، فإنه من الأفضل أن تجيب عنه كما لو كنت لا تزال مستمراً في إلقاء حديثك؛ أي أن تتوجه بالإجابة إلى جميع الأفراد الحاضرين. إن هذه الطريقة تجعل الحاضرين يشعرون بمشاركتهم في المعلومة التي تقدمها.
ذكاء المتحدث: بمجرد أن تنتهي من الإجابة عن أحد الأسئلة، اطرح السؤال الآتي على الفور: "هل من أسئلة أخرى؟"، فسوف يساعد ذلك على تشجيع الآخرين على طرح ما يريدون من أسئلة.

• تحقق من فهم الإجابة التي قدمتها: بمجرد أن تنتهي من إجابتك عن أحد الأسئلة، تحقق دوماً من فهم السائل للإجابة التي أجبت بها عن سؤاله لتضمن أنه قد استوعبها وشعر بأنه قد حصل على الإجابة الوافية لسؤاله. إن سؤالاً بسيطاً مثل "هل كان ما قلته كافياً للإجابة عن سؤالك؟" يمكن أن يكون جيداً. وإذا ما أجابك السائل بـ "لا"، فاطلب منه أن يحدد الجزء الذي لا يزال بحاجة للإجابة عنه من السؤال. أما إذا أجاب بـ "نعم"، يمكنك الانتقال بارتياح إلى السؤال أو الاستفسار التالي. إن اتباع هذا الأسلوب يرسل للجمهور رسالة معينة وهي: أنك مهتم بالفعل بالإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.



13

عقد جلسة لطرح الأسئلة

في الغالب الأعم، يتم عقد جلسة لطرح الأسئلة والإجابة عنها في نهاية كل عرض تقديمي. وعلى الرغم من أن الإقدام على الخوض في فيض غير معلوم من الأسئلة يصيب بعض المتحدثين بالخوف والقلق، فإنه يعطي للحاضرين الفرصة لأن يطرحوا أسئلة خاصة لموضوعات لم يتم التطرق إليها في الجلسة و/أو يحاولوا طرح موضوعات أثارها الحديث الذي تم إلقاؤه.

سوف تتراوح نوعية الأسئلة التي يتم طرحها هنا ما بين أسئلة تنم عن فهم عميق ومن ثم تكون في محلها وبين أسئلة غريبة وغير مرتبطة بالموضوع الذي تم عرضه. بصرف النظر عن ذلك، تتمثل مهمتك هنا في الإجابة عن هذه الأسئلة كافة؛ بدءاً من أفضلها وحتى أسخفها، بالقدر نفسه من الحرفية والخبرة والثقة بالنفس. وعلى الرغم من صعوبة تحضير إجابات بعينها لأسئلة لم تسمعها بعد، فإن هناك بعض الأمور التي يمكنك أن تفعلها لتنجح في الإجابة عن أي استفسار يُطرح أمامك على الفور.

انتظر إلى أن يتم طرح السؤال بأكمله. حتى وإن كنت تعتقد أنك تعلم ما يرمي إليه السائل، خذ نفساً عميقاً وانتظر إلى أن يتم سؤاله قبل أن تقدم له إجابتك. فلسوء الحظ، لا يطرح العديد من الأشخاص أسئلتهم بطريقة دقيقة ومجمعة، ومن ثم لا يأتون بالمعلومات المهمة إلا في نهاية السؤال.

كرر السؤال. إن هذا الأمر يضمن حدوث ثلاثة أشياء:

1. ضمان سماع جميع الحاضرين للسؤال المطروح
2. التأكد من فهمك للسؤال المطروح
3. إعطاء نفسك الوقت الكافي للتوصل لإجابة للسؤال المطروح

لا تتظاهر بالفهم. في بعض الأوقات، قد يُطرح عليك سؤال لا تفهمه أو لا يتسع وقتك للتعامل معه أو ببساطة لا تكون لديك إجابة عنه. إذا حدث ذلك، فقاوم رغبتك في أن تستعرض قدراتك وتحاول أن تفبرك إجابة ركيكة له. فلا عيب في أن تقول بأنك لا تستطيع الإجابة عن هذا السؤال. وبدلاً من أن تضع نفسك في مأزق، يمكنك أن تجيب بأي من الجمل التالية:

"معذرة، ولكني لا أعلم إجابة لسؤالك الذي طرحته".
"معذرة، لكني غير متأكد من فهمي للسؤال الذي طرحته".

"معذرة، ولكن ليس هناك متسع من الوقت للإجابة عن سؤالك. يمكنني أن أجيبك عنه في نهاية الجلسة".

"معذرة، إن إجابة هذا السؤال تقع خارج نطاق خبرتي".

إن جمهورك سوف يقدر صراحتك ويثق بك بشكل أكبر عندما ترد بمثل هذا الشكل عن الأسئلة التي لا تستطيع الإجابة عنها.

ذكاء المتحدث: إذا طُرح عليك سؤال تعتقد أنه من الأفضل أن يجيب عنه الحاضرون، فاطلب منهم أن يتفضلوا بتقديم إجابتهم عنه.

اختصر الأسئلة غير المترابطة. إذا عرض السائل سؤاله بشكل غير مترابط وظل يعيد ويزيد فيه، فلا تخشَ أن تقاطعه بأدب قائلاً: "أعتقد أنني قد فهمت ما تريد أن تسأل عنه، كما يمكنني مساعدتك في التوصل لإجابة عنه بإلقاء الضوء عليه أكثر". عقب ذلك، أجب عن السؤال (أو العبارة) إجابة قاطعة لا تترك أي مجال للغموض.

توقع الموضوعات الساخنة. قبل أن تقدم حديثك، قم بإعداد قائمة مختصرة بالأسئلة التي يمكن أن تطرح عليك وخصص وقتاً لإعداد إجابات لها. إذا كان موضوع حديثك مثيراً للتساؤل على وجه الخصوص، فتدرب على الإجابة عن كل ما يتعلق به بالاستعانة بصديق أو زميل موثوق به واجعله يطرح عليك بعض الأسئلة القاسية. وحتى إن لم يطرح عليك أي من الحاضرين مثل تلك الأسئلة، فمجرد تيقنك بأنك مستعد للإجابة عنها سوف يعزز من مستوى ثقتك بنفسك.

ذكاء المتحدث: في حالة مواجهتك لمجموعة كسولة أو بطيئة في طرح الأسئلة، قم بنفسك بإعداد بعض الأسئلة. فمثلاً، قل ببساطة: "من الأسئلة التي كثيراً ما تطرح عليّ...".

لخص ما عرض في الجلسة. عندما تقترب جلسة طرح الأسئلة والإجابة عنها من نهايتها، خصص دقيقة واحدة أو اثنتين لتلخيص ما طرح في هذه الجلسة ثم اشكر المجموعة على مشاركتها. أو، قم بتلخيص ما جاء بها قبل الختام. لا تأخذ آخر سؤال في الجلسة. قل "شكراً لكم" وانزل من على المنصة.



14

إنشاء عروض تقديمية فعالة

إذا كان قد سبق لك حضور عرض لمتحدث ممل يقدم الملايين من الشرائح في عرض تقديمي، فبالتأكيد أنك شعرت أن العروض التقديمية المنشأة ببرنامج باوربوينت تعد من الأمور التي قد تقتلك من الملل. إن المؤثرات المرئية غير الجيدة تعد من الأمور التي تأتي دوماً بنتائج عكسية، وذلك نظراً لأن الحاضرين يتوقفون عن الاستماع للعرض التقديمي قبل أن ينتهي بفترة طويلة. استعن بالنصائح التالية بخصوص ما يجب وما لا يجب أن تفعله لكي تقوم بإنشاء عروض تقديمية ناجحة وجذابة باستخدام برنامج باوربوينت.

ما يجب أن تفعله	ما لا يجب أن تفعله
استخدم الشرائح لتزيد من مستوى وضوح وتنوع حديثك.	لا تختبئ خلف الشرائح وتكتفِ بها متوقعاً أنّ بإمكانها أن تحل محلك وتلعب دور المتحدث بدلاً منك.
قلل من عدد السطور النصية المستخدمة في كل شريحة.	لا تتخم شرائحك بكم كبير من المعلومات مثلما يحدث في الصحف.
اجعل هناك فترات انتقالية بسيطة بين الشريحة والأخرى أو من النقطة المنسقة بتعداد نقطي لتلك التي تليها.	لا تستخدم الفترات الانتقالية المطبق عليها المؤثرات اللولبية ومؤثرات التكبير والتصغير والدخول من أعلى.
أنشئ الشرائح التي توضح النقاط الرئيسية التي ترغب في التركيز عليها.	لا تجعل شرائحك نسخة طبق الأصل من حديثك.
اعرض الشرائح على الشاشة لفترة تكفي لتمكين جميع الحاضرين من قراءتها والتعليق عليها.	لا تجعل كل شريحة تمر بسرعة الضوء على الشاشة.
صِل الكمبيوتر بجهاز تحكم عن بُعد يتيح لك	لا تضيع الوقت في تحريك الماوس لتغيير الشرائح

تغيير الشرائح.	بدلاً من التركيز على الحاضرين.
صمم نظام ألوان محدوداً وبسيطاً ومحكماً لعرض الشرائح الذي تقدمه.	لا تستخدم ألواناً كثيرة.
اعرض الشرائح بترتيب جيد من الأمام للخلف وبشكل منطقي وعلى نحو يسهل متابعته.	لا تتحرك بسرعة للأمام وللخلف بين الشرائح المتعددة.
وزع نشرات تعرض محتوى شرائحك على الحاضرين قبل أن تبدأ في عرضك التقديمي.	لا تفترض أن الحاضرين لا يرغبون في الحصول على نشرات، ومن ثم ينتهي بك الأمر بتقديمها ولكن بعد نهاية العرض.
عزز النص الذي تعرضه بإضافة بعض الرسومات والصور.	لا تغرق رسالتك في فيض من الوسائل المرئية التي تشتت الانتباه.
استخدم خط كتابة كبيراً بدون زوائد (يمكن أن تجعل حجمه 30 نقطة أو أكبر).	لا تستخدم خط كتابة صغيراً للغاية لدرجة تجعل الحاضرين بحاجة لاستخدام منظار.
تأكد من عرض النص على خلفية مناسبة عن طريق استخدام ألوان عالية التباين (مثل استخدام الأزرق الداكن للخلفية والكتابة بخط لونه أبيض).	لا تستخدم تركيبات من الألوان (مثل استخدام خلفية ذات لون أزرق فاتح وخط لونه أخضر فاتح) لا يمكن مشاهدتها على نحو واضح عند عرضها في قاعة كبيرة.
واجه الحاضرين وتوجه بالحديث إليهم.	لا تقف مواجهاً للشرائح التي تعرضها وتركز عليها بدلاً من التركيز على الحاضرين.



15

استخدام لوحات العرض القلابة

على الرغم من تزايد استخدام العروض التقديمية المنشأة ببرنامج باوربوينت، لا تزال لوحات العرض القلابة ذات الطراز القديم من الأمور الثابتة في اجتماعات مجالس الإدارات وفصول الدورات التدريبية والمؤتمرات أيضاً. وحتى إن كنت تنوي اتباع طريقة متطورة في الحدث العام التالي الذي من المفترض أن تلقي فيه حديثك، فاحرص على أن تتأكد من توفر لوحة عرض قلابة في كل الأحوال. إليك فيما يلي بعض المزايا التي يمكن أن توفرها لك تلك اللوحة البسيطة:

- لا تعتبر لوحات العرض القلابة من الأساليب التكنولوجية المعقدة. كما أنها لا تتطلب استخدام كهرباء أو مصابيح أو أية أسلاك إضافية.
- لا تعد لوحات العرض القلابة مكلفة إلى حد ما، كما أنها متوفرة في العديد من الأماكن. فمن الممكن أن تجدها في كل فندق وكل محل يبيع مستلزمات المكاتب ومراكز المؤتمرات أيضاً.
- يمكن استخدام لوحات العرض القلابة بشكل تلقائي وسلس. فإذا ما احتدمت المناقشة بين الحاضرين وأردت أن تدون تعليقات الحاضرين، يمكنك عمل ذلك على الفور عن طريق استخدام لوحات العرض القلابة.

على أية حال، سوف نعرض لك فيما يلي ما يجب وما لا يجب أن تفعله لتحقق أكبر قدر من الاستفادة من استخدام لوحات العرض القلابة.

ما يجب أن تفعله	ما لا يجب أن تفعله
حضر أية رسومات بيانية أو تخطيطية قبل بدء الحديث، وذلك عن طريق رسمها على لوحات العرض القلابة.	لا تجعل الحاضرين ينتظروا حتى ترسم وأنت متعجل أياً من الأشكال البيانية أو التخطيطية.
ذكاء المتحدث: إذا لم يكن لديك متسع من الوقت لرسم المخططات البيانية قبل بدء الاجتماع، أو كنت تحتاج إلى رسم أثناء المناقشة، فارسمها مقدماً بالقلم الرصاص الخفيف على الصفحة بحيث يصبح لديك تخطيط يسهل عليك الرسم عليه فيما بعد.	
اترك صفحة فارغة بين كل صفحة مكتوبة قبل الاجتماع والصفحة التي تليها، وذلك كي تدون فيها التعليقات والأسئلة والتدريبات وما	لا تترك الصفحات الخالية في آخر لوحة العرض القلابة،

شابه ذلك.	فهذا ما سيضطرك إلى أن تظل تقلب صفحاتها إلى أن تصل لصفحة فارغة تستطيع أن تكتب فيها.
قم بعمل ملخص على الصفحة الأخيرة من لوحة العرض القلابة، وذلك كي تستطيع أن تبين فيها النقاط الرئيسية التي تحدثت عنها.	لا تعيد تقليب الصفحات الواحدة تلو الأخري حتى تستعرض ما قمت بتغطيته في الموضوع الذي تحدثت فيه.
اجعل من الصفحة الأولى صفحة العنوان التي تعرض موضوع الحديث الخاص بك، مع تقديم ترحيب دافئ للحاضرين مع عرض اسمك.	لا تعرض المعلومات الأولية في أول صفحة من لوحة العرض القلابة (فذلك من شأنه تشتيت انتباه الحاضرين).
اترك مساحة كافية بين النقاط الرئيسية على صفحة معينة بحيث يتسع لك المكان لكتابة التعليقات الصادرة عن الحاضرين.	لا تتخم الصفحة بكتابة العديد من النقاط التي قمت بكتابتها قبل الاجتماع بحيث لا تجد متسعاً لإضافة أي نص تحتاج لإضافته فيما بعد.
استخدم الأحرف الكبيرة في الكتابة (تلك التي يصل طولها إلى 3 بوصات تقريباً) كي تجعل كل شخص جالس في القاعة يتمكن من قراءة ما تقوم بكتابته.	لا تستخدم الأحرف الإنجليزية الكبيرة في كتابة جميع المعلومات؛ فهي قد تبدو غريبة بعض الشيء على أعين الحاضرين.
استخدم مجموعة متنوعة من أقلام التمييز الملونة. بالنسبة للنصوص والرسومات الكبيرة، يعد استخدام أقلام التمييز ذات اللون الأسود والأزرق الداكن والأخضر الداكن مناسباً. أما الأقلام ذات الألوان الفاتحة، مثل اللون الأحمر والأرجواني، فتصلح لتمييز الأشياء المتنوعة التي قمت بكتابتها أو لتمييز بعض الرسومات التخطيطية الصغيرة.	لا تستخدم أقلام التمييز ذات اللون الأصفر أو الوردي أو البرتقالي؛ حيث إنها من الألوان التي سيصعب على الحاضرين رؤيتها بشكل جيد.
قف بجانب لوحة العرض القلابة بعد أن تنتهي من كتابة ما تريد؛ وذلك كي يتمكن الحاضرون من مشاهدة ما كتبته.	لا تعطِ ظهرك دوماً للحاضرين عند تدوينك

	لتعليقاتهم على لوحة العرض القلابة في أثناء جلسة المناقشة.
استخدم أقلام الكتابة المخصصة للكتابة على لوحات العرض القلابة؛ حيث لا ينطبع الحبر على ظهر الورقة.	لا تستخدم أقلام التمييز العادية التي يكون لها رائحة نفاذة ومن الممكن أن ينطبع الحبر على ظهر الورقة عند الكتابة بها.
استخدم حاملاً للوحة العرض القلابة يكون له مشابك علوية لتثبيت اللوحة في مكانها.	لا تستخدم لوحات العرض القلابة التي يتم وضعها بشكل مائل على الحامل؛ حيث إنها تكون غير ثابتة ومن الممكن أن تقع بسهولة.

ذكاء المتحدث: استخدم لوحات الأوراق التي تحتوي صفحاتها على خطوط شبكية لتساعدك على رسم النصوص والرسوم بشكل أكثر دقة واستقامة أيضاً.



16

تقييم حديثك

من وجهة نظرك الشخصية، يمكن أن ترى نفسك متحدثاً عاماً عبقرياً؛ أستاذاً بارعاً في مجال التحدث أمام الناس يأتي علي رأسٍ جميع المتخصصين في هذا المجال. كما يمكن أن يخبرك الآخرون أن حديثك قد أثر فيهم تأثيراً بالغاً هز عالمهم. بيد أنك يجب أن تدرك أن لكل جواد كبوة، أي أن كل شخص (ونكرر ونعنيها، كل شخص) معرض للوقوع في الخطأ؛ وهذا ما يمكن أن يبعد عن حديثك صفة الكمال. لتعمل على تحسين مستواك، يمكنك أن تستخدم الاستقصاء التالي لتقيم مهارات التحدث العام الخاصة بك بشكل منتظم.

الجزء 1: رد فعل الحاضرين؛ أثناء إلقائك لحديثك

السـؤال	نعم	لا
1. هل استمتع الحاضرون بالحديث واشتركوا فيه من خلال الإيماء برءوسهم أو الابتسام أو الإجابة عن الأسئلة أو تدوين الملاحظات أو ما شابه ذلك من الأمور الأخرى؟		
2. هل ظلت الغالبية العظمى حتى نهاية الحديث؟		
3. هل ظل الحاضرون على تواصل بالعين معي أم كانوا يعبثون بما يحملوه من أوراق أو أجهزة الهاتف أو يتحدثون إلى بعضهم البعض؟		
4. هل ضحك الحاضرون في أجزاء معينة من الحديث وكان رد فعلهم بشكل عام مناسباً لما كان مطروحاً للمناقشة؟		
5. هل شارك الحاضرون بصدق في أي من تدريبات لعب الأدوار أو أي من التدريبات الأخرى؟		
6. هل طرح الحاضرون أية أسئلة؟		

الجزء 2: استجابة الحاضرين؛ فور الانتهاء من الحديث

السـؤال	نعم	لا
7. هل أتي إلي الحاضرون مادحين أم متسائلين أم معلقين على ما قلت؟		
8. هل طلب الحاضرون المزيد من المعلومات حول المنتجات والخدمات التي أقدمها وحول شركتي وحولي أنا شخصياً؟		
9. هل اصطحب الحاضرون النشرات التي وزعتها عليهم وهم ينصرفون من القاعة؟		
10. هل طلب الحاضرون نسخة من الشرائح التي عرضتها؟		
11. بوجه عام، هل كانت التقييمات المكتوبة إيجابية؟		

الجزء 3: التقرير العام؛ بعد الحديث

السـؤال	نعم	لا
12. هل استلمت رسائل بريد إلكتروني أو مكالمات هاتفية تطلب المزيد من المعلومات حول الخدمات التي أقدمها؟		
13. هل استلمت أي شكاوى مكتوبة أو مكالمات هاتفية حول الحديث الذي ألقيته؟		
14. هل دُعيت إلى التحدث في أحداث ومناسبات أخرى؟		
15. هل طلبت مني أي من وسائل الإعلام عقد مقابلة معي؟		
16. هل عبر منظمو الحدث عن رضاهم عن حديثي؟		

الجزء 4: تقييم الذات

السـؤال	نعم	لا
17. هل رويت قصصاً أضافت قيمة للحديث الذي كنت ألقيه؟		

		18. هل كان أسلوب تناولي للموضوع مناسباً للحاضرين؟
		19. هل استطعت أن أجذب انتباه الحاضرين منذ بداية تحدثي أمامهم؟
		20. هل كان الحديث منظماً بطريقة منطقية سهلت على الحاضرين متابعته؟
		21. هل أضافت وسائل المساعدة المرئية التي استخدمتها إلى الرسالة التي كنت أهدف لتوصيلها؟
		22. هل قدمت القدر الكافي من البيانات والإحصائيات ذات الصلة بالموضوع الذي طرحته على هذه المجموعة؟
		23. هل كان هناك قدر من الأصالة والإبداع في المعلومات التي قدمتها أو في الموضوع الذي تناولته؟
		24. هل تمكنت من تقديم خاتمة مؤثرة في نهاية حديثي؟
		25. هل قدمت القدر الكافي من الأمثلة المترابطة التي تناسبت مع الاحتياجات والاهتمامات والقضايا التي تهم هذه المجموعة؟
		26. هل عرضت ما أريد بسرعة مناسبة بحيث تمكنت من إنهاء حديثي بارتياح في الوقت المخصص؟

تقييم النقاط

لكل إجابة بـ "نعم"، امنح نفسك نقطة واحدة. وفي النهاية، احسب مجموع النقاط التي أحرزتها وراجع التقييم التالي لها لتعلم ماذا حققت في هذا الصدد.

0-7 نقاط

تحتاج مهارات التحدث لديك لبعض التنقيح. فعلى الرغم من إلمامك الجيد بها، فإن قدرتك على إظهارها أمام الجمهور تحتاج إلى بعض التعديل. جرب أن تقوم بتسجيل حديثك التالي على شريط فيديو كي تتمكن من مشاهدة نفسك من وجهة نظر محايدة وتقيم المهارات التي برعت فيها وتلك التي تحتاج لقدر من التطوير. أو، يمكنك الاستعانة بصديق أو مستشار محنك وتجعله يحضر حديثك التالي ويعطيك تقييماً أو نقداً صادقاً لأسلوبك في التحدث أمام الناس.

8-17 نقطة

يبدو أن لديك استيعاباً وفهماً جيدين لأساسيات التحدث أمام الناس، ويجب أن تعتمد على نقاط قوتك في هذا الصدد. هناك طرق عدة يمكنك من خلالها تطوير مهارات التحدث لديك ومنها: الاستماع لمتحدثين آخرين والتعلم من الأمور التي يؤدونها على النحو الصحيح، وحضور الورش التي تقوم بالتدريب على التحدث أمام الناس، وقراءة الكتب المتخصصة في مجال إثراء مهارات التحدث أمام الناس (كذلك الكتاب الذي بين يديك)، وتخصيص الوقت الكافي للتدريب على الحديث التالي الذي ستلقيه قبل أن يحين موعده.

18-26 نقطة

تهانينا! إن حديثك ناجح بكل المعايير؛ من وجهة نظرك ومن وجهة نظر الآخرين أيضاً! ولكن لا تكتفِ بما حققته من إنجاز هنا. بدلاً من ذلك، استمر في تحسين مهارات التحدث الاحترافية لديك عن طريق الانتقال للمستوى التالي لما وصلت إليه من خلال:

- **التحدث أمام عدد أكبر من الحاضرين**
- **إضافة المزيد من المحتويات و/أو التدريبات المتميزة إلى حديثك**
- **البحث عن أساليب العرض والتقديم الحديثة ومحاولة تطبيقها**
- **استشارة مدرب محترف على التحدث أمام الناس**



17

قلل من مشاعر الخوف قبل إلقاء الحديث

في إحدى المرات، ألقى الفنان الكوميدي "جيري ساينفيلد" نكتة حول إحدى الإحصائيات المعروفة التي افادت بأن معظم الأشخاص يخشون التحدث أمام الناس أكثر مما يخشون الموت. وقد علق "ساينفيلد" قائلاً إنه إذا كان العدد الذي طرح في هذه الإحصائية صحيحاً، فسوف يفضل الأشخاص أن يوضعوا في التابوت على أن يلقوا خطبة تأبين!

دعنا نطرح المزاح جانباً الآن. إنها لحقيقة أن معظم الأشخاص يتملكهم القلق والخوف عندما يفكرون أنهم سوف يتحدثون أمام الجمهور. وفي الغالب الأعم، تظهر أعلى درجات الضغط والخوف من اعتلاء منصة الحديث في الخمس عشرة دقيقة التي تسبق رفع الستار. ومن بين الأعراض البدنية التي تشير لذلك ما يلي:

- زيادة شديدة في سرعة ضربات القلب
- تعرق الكفين
- غثيان
- ارتجاف الركبتين و/أو اليدين
- جفاف الفم
- الرغبة الملحة في السعال

إذا بدا أي من تلك الأعراض مألوفاً بالنسبة لك، فإن تطبيق الطرق التالية من الممكن أن يساعدك في تقليل مشاعر الخوف الرهيبة التي تتملكك.

أعد جيداً للدقائق العشرة الأولى من حديثك. نظراً لكون الدقائق القليلة الأولى من الحديث من أكثر الأوقات رعباً وإثارة للتوتر والعصبية، فإن بدء حديثك بهدوء يمكن أن يساعدك في تخطيها. وبعد مرور فترة قصيرة من الوقت، سوف يتبدد قدر كبير من التوتر والقلق وتبدأ في الشعور بقدر أكبر من الارتياح والألفة مع الجمهور.

جهز نفسك لأسوأ ما قد يحدث. في يوم الحدث، اجلس واكتب قائمة بأسوأ الأمور التي تعتقد أنها يمكن أن تحدث أثناء إلقائك لحديثك. لا تعدل على نفسك، بل قم ببساطة بتدوين كل ما يخطر على بالك في هذا الصدد؛ مثل:

قد أنسى ما أريد أن أقوله.

قد أنصرف مسرعاً من منصة الحديث وأنا أبكي.

سوف أرتبك بشكل غير عادي.

قد ينهض الحاضرون وينصرفون.

قد يستهجن الحاضرون ما أقول ويتهامسون بينهم بازدراء واستنكار.

قد أقول شيئاً أحمق بالفعل.

قد يمل الحاضرون من الحديث.

بمجرد أن تنتهي من إعداد هذه القائمة، سل نفسك: أي من تلك الأمور قد تحدث بالفعل (هذا إن كنت قد كتبت أياً منها بالفعل)؟ إذا توصلت إلى أن هناك أمراً أو أمرين منها يمكن أن يحدث، فحاول أن تتوصل لطريقة تتعامل بها معه. إليك مثالاً: من الممكن أن تحل المشكلة "قد أنسى ما أريد أن أقوله" المحتمل حدوثها عن طريق الاستعانة بورقة مرجعية مع المخطط التمهيدي لحديثك ووضعها أمامك على المنصة. بالتالي، إذا ما تعثرت في الحديث، فألقِ نظرة خاطفة على هذه الورقة ثم عد لحديثك من جديد.

حاول الوصول مبكراً. بدلاً من الدخول مسرعاً في اللحظة الأخيرة، رتب نفسك على الوصول مبكراً بحيث تستطيع أن تقضي بعض الوقت في تبادل أطراف الحديث مع الحاضرين قبل أن تعتلي منصة الحديث. فسوف يساعدك اكتشافك مقدماً أنهم لم يحضروا لانتقادك وأنهم مهتمون بما سوف تلقيه على مسامعهم في القضاء على مشاعر التوتر والعصبية التي تشعر بها إلى حد كبير.

راقب أحاسيسك ومشاعرك. يظهر قدر كبير من القلق الذي يتملكك قبل إلقاء الحديث في صورة أحاسيس بدنية داخل جسمك. ومن حسن الحظ، لا تكون مثل هذه المشاعر القوية ملحوظة من قِبَل أي شخص آخر. وبدلاً من أن تحاول أن تطرح هذه الأحاسيس وتتظاهر بعدم وجودها، أعطِ لنفسك دقيقة تشعر فيها بهذه الأحاسيس على نحو كامل قدر الإمكان. تنفس بعمق وافسح المجال لمثل تلك المشاعر. قد يبدو هذا الأمر مصطنعاً، بيد أنك في الغالب الأعم عندما تتوقف عن مقاومة المشاعر المؤرقة لك وتحاول مواجهتها، فإنك تجعلها أكثر ضعفاً بدلاً من أن تجعلها أكثر قوة.

ركز على هدفك. بدلاً من تركيز انتباهك كله على مدى عصبيتك وتوترك، فكر في المعلومات التي ترغب في الإسهام بها للحاضرين. فكونك الشخص الذي سيلقي هذا الحديث أمام هذا الجمهور وفي هذا اليوم بالتحديد ليس مصادفة بالتأكيد.

معلومة مهمة

إن أقل المتحدثين توتراً هو أكثرهم ثقة بنفسه. فمن خلال الالتزام بالتحدث عن الموضوعات التي تعلمها بالفعل وتشعر بالثقة والارتياح في عرضها، تستطيع تجنب مشاعر الخوف من أن "يكتشف" الحاضرون أن لديك قدراً من المعلومات أقل بكثير مما تحاول أن تظهره.



18

التخلص من خوف اعتلاء منصة الحديث

يعتقد بعض الأشخاص أنه مهما كانت الاحتياطات التي يتم اتخاذها والإعدادات التي يتم عملها للتقليل من مشاعر الخوف والتوتر قبل التحدث أمام الناس، فإن الخوف من اعتلاء منصة الحديث لا يزال يسيطر عليهم. إذا كنت من هؤلاء الأشخاص، فاستخدم النصائح التالية للتغلب على مثل هذه المشاعر في أثناء إلقائك للحديث.

انتظر قليلاً قبل أن تبدأ. يكون العديد من المتحدثين متعجلين لإلقاء حديثهم لدرجة تجعلهم يبدءون في إلقائه فور اعتلائهم للمنصة. بدلاً من ذلك، حاول أن تلقي نظرة على الحاضرين وتأخذ نفساً أو نفسين عميقين ثم تبدأ في التحدث. إن هذه العملية بأكملها لا تستغرق سوى بضع ثوانٍ، ولكنها تساعدك في أن تضع قدمك على الطريق الصحيح منذ البداية.

ركز على الحاضرين. إن تركيز القدر الأكبر من الانتباه على عملية تفكيرك أثناء وقوفك على المنصة من الأمور التي قد تضعفك. فإذا ما وجدت نفسك تفكر فيما يلي: "إنهم لا يحبونني" أو "لا تبدو عليهم السعادة" أو "إن ما أقوله يبدو فظيعاً"، فانقل انتباهك على الفور إلى الحاضرين. إن نقل تركيزك إلى الحاضرين سوف يرغمك على أن تكون حاضراً بذهنك معهم ويبعد تفكيرك عن حوار التوتر الداخلي الذي يدور في نفسك.

احرص على توازن طريقة وقوفك. إذا كنت تلقي حديثك وأنت واقف، فوزع وزنك بالتساوي على قدميك وتجنب التحرك بعصبية للخلف والأمام. أما إذا كنت تتحدث وأنت جالس، فاجلس بالقرب من الجزء الأمامي من الكرسي مع الميل بجسمك للأمام. إن هذين الوضعين يساعدان في زيادة مستوى الطاقة لديك ويجعلانك تشعر بثقة أكبر في نفسك.

ثق في جمهورك. إذا حدث خطأ ما، فسوف يصبح جمهورك أكثر فهماً واستيعاباً وصبراً إذا لم تتهاوَ وحافظت على تماسكك ولباقتك أمامه. على سبيل المثال، إذا حدث ولم تستطع أن تحدد النقطة التي توقفت عندها، فتوقف عن الحديث ببساطة واستغرق بضع لحظات في مراجعتها. أما إذا ارتبكت وقلت أي شيئاً على نحو غير صحيح، فقل لجمهورك (دون أي تمثيل): "معذرة؛ إن هذا الأمر غير صحيح. ما قصدت أن أقوله هو..."، إن جمهورك يعلم أنك متحدث محترف وليس شخصاً مثالياً.

استخدم منضدة. إذا كنت قلقاً من ارتجاف يديك وركبتيك، يمكنك الاستعانة بمنضدة لتستند عليها إذا ما شعرت بأنك غير قادر على الوقوف على قدميك. ضع عليها أوراقك كي لا يلاحظ أي أحد أن

يديك ترتجفان. ضع عليها أيضاً كوباً من الماء حتى تشرب منه إذا ما شعرت بجفاف في الفم.

لا تحاول أن تكون نمطاً معيناً من المتحدثين. يضع بعض المتحدثين قدراً أكبر من التوتر والضغط على الوقت الذي يقضونه على منصة الحديث من خلال محاولتهم اقتباس بعض أساليب التحدث الخاصة بمتحدثين أو مقدمين آخرين. إن الحل الأمثل هنا هو أن تكون على طبيعتك. فإذا كنت مرحاً بطبيعتك، فهذا أمر جيد؛ كن مرحاً. على الجانب الآخر، إذا كنت من الشخصيات الجادة، فأمهل نفسك الوقت الكافي واجعل حديثك معتمداً على مواهبك الفذة.



19

دع ملابسك تتحدث عنك

تخيل أنك ذاهب لتستمع إلى حديث لمؤلف لطالما كنت معجباً به ولكنك لم تقابله وجهاً لوجه. وفجأة، رأيت هذا المؤلف يعتلي منصة الحديث مرتدياً بنطلون كاكي قديماً وقميصاً واسعاً على ياقته بقعة، كما أن تسريحة شعره لم تتغير منذ عام 1943. بالتأكيد سوف تقول في نفسك: "من صاحب هذه الملابس الرثة؟ إنه بالطبع ليس مؤلفي المفضل!".

على الرغم من أنك لازلت مبهوراً بكتابه الذي ألفه، فإن اختياره للملابس التي يرتديها أصابك بخيبة الأمل وشوش فكرك. فسواء وافقت على هذا الرأي أم لم توافق، من الممكن أن تساعد الملابس التي تختار ارتداءها عندما تتحدث أمام الجمهور في عرقلة ظهور مصداقيتك أمام الجمهور أو المساعدة في إظهارها. على أية حال، إذا أردت ترك انطباع أولي جيد لدى الجمهور، فاتبع الخطوات التالية:

ارتدِ الملابس ذات نوعية الأقمشة التي لا تتجعد. من الممكن أن يكون ارتداء طقم أزرق مكون من تنورة وسترة مع بلوزة من الحرير الناعم أسفله مناسباً في الساعة التاسعة صباحاً. ولكن، بحلول وقت الغداء، سوف تتجعد ملابسك ويصبح شكلها سيئاً للغاية. لذا، حاولي أن تبحثي عن الملابس المصنوعة من الأقمشة التي تتحمل مختلف الظروف وتحافظ على رونقها وحالتها حتى بعد مضي ساعات من الركوب في السيارة أو الجلوس على كرسي.

ذكاء المتحدث: اخلع سترتك أثناء قيادتك للسيارة لتتجنب ظهور الطيات القطرية غير المسطحة التي يتسبب في ظهورها حزام الأمان. بالإضافة إلى ذلك، ابتعد عن ارتداء الملابس المصنوعة من الحرير وتلك المصنوعة من القطن الخالص. ارتدِ بدلاً منها الملابس المصنوعة من الليكرا أو الداخل في تركيبها النسيج الصوفي.

ارتد الملابس المناسبة. ما الانطباع الذي يمكن أن يحدث نتيجة للمواقف التالية؟ فتح أزرار بلوزة ضيقة للغاية، أو تدلي البطن على الجزء العلوي من البنطلون، أو ياقة قميص ضيقة للغاية لدرجة تجعلها تحجب الهواء عن الشخص الذي يرتديها؟ إن ارتداء الملابس غير المناسبة في المقاس من الممكن أن يتسبب في ترك انطباع سيئ لدى الحاضرين بأنك شخص لا يكترث لهندامه أو غير قادر على الاهتمام بهندامه أو لا يعرف الفرق بين حسن الهندام ومجرد ارتداء الملابس! في أي من الحالات السالف ذكرها، تضر الملابس الضيقة للغاية (أو الواسعة للغاية على حد سواء) بحرفيتك في إلقاء الحديث أمام الجمهور.

ذكاء المتحدث: إذا كنت ستحرك ذراعيك كثيراَ اثناء حديثك، فتأكد من قدرتك على رفع يديك أعلى رأسك وإنزالهما بسهولة دون الشعور بضغط أو مجهود.

ارتدِ ملابس أفضل من التي يرتديها الجمهور. في أثناء تفكيرك في الوقت والمكان والغرض من الحدث، فكر أيضاً في كيفية تحسين هندامك بالمقارنة بالنظر لما يمكن أن يرتديه الحاضرون. على سبيل المثال: في العديد من مؤتمرات الأعمال التي تنعقد في جزء هاواي، يغلب طابع ملابس هذه الجزيرة على زائريها ويتناسب أيضاً مع جميع أوقات اليوم. ومن ثم، حتى وإن كنت أنت المتحدث، فباستطاعتك أن ترتدي هذا الزي، ويمكنك ارتداء قميص حريري مرسوم عليه مزيج راقٍ من ثمار الأناناس والنخيل؛ لا ترتدِ قميصاً قطنياً رثاً مرسوماً عليه رسماً مبتذلاً.

تحسين الرسالة المراد توصيلها بما ترتديه من ملابس. يجب أن تدعم الملابس التي ترتديها الأفكار التي تحاول توصيلها للحاضرين، لا أن تتعارض معها. على سبيل المثال: إذا كنت عداءً حاصلاً على الميدالية الذهبية في سباق المسافات الطويلة، وكنت تتحدث أمام مجموعة من مندوبي المبيعات حول كيفية تحديد هدف معين والسعي وراء تحقيقه، فمن المتوقع ألا تذهب لإلقاء حديثك مرتدياً حذاءً رياضياً وشورتاً بدلاً من أن ترتدي بدلة وربطة عنق. إن الغرض من الملابس التي ترتديها ليس أن تكون مواكبة لأحدث الصيحات (إلا إذا كنت تتحدث بالطبع أمام مجموعة من خريجي معهد أحدث صيحات الموضة في الملابس)، بل إن الغرض منها هو أن تكون ملائمة لنوعية الجمهور الذي تتحدث أمامه وللرسالة التي تريد توصيلها. إن إدراك نوعية الجمهور يساعدك على تحديد نوعية الملابس التي تتناسب مع السواد الأعظم منه. فمثلاً، هل الجمهور الحاضر رياضي أم من علية القوم أم تقليدي أم مبدع؟ إن ارتداء الملابس تبعاً لما يفضله المستمعون يساعدك على تكوين علاقة فورية بجمهورك.



20

اختيار نوع الملابس المناسب

إنك بصدد تقديم خطبة قصيرة أمام المدير التنفيذي وكبار الموظفين بالشركة قبل جولة الجولف الصباحية، هذا بالإضافة إلى عقد جلسة جانبية بعد الغداء وتقديم عرض تقديمي للنقاط الأساسية أمام المؤتمر ككل في العشاء الرسمي في هذا المساء. السؤال هنا هو: ماذا سأرتدي؟ تتطلب المناسبات والأماكن المختلفة أنماطاً متنوعة من الملابس. والأساس هنا هو اختيار النمط المناسب من الملابس لكل مناسبة وكل مكان أيضاً. ومن بين العوامل التي يجب أن تضعها في اعتبارك عند اختيار نوعية الملابس التي سترتديها ما يلي:

- الجمهور. هل تضم هذه المجموعة مديرين تنفيذيين محنكين أم مجرد تجمع لخريجي إحدى الجامعات.
- المكان. يختلف شكل الملابس التي يمكن أن ترتديها في مؤتمر منعقد في جزيرة "ماوي" عن ذلك المنعقد في مدينة "مانهاتن".
- المناسبة. يختلف شكل الملابس التي يمكن أن ترتديها في حفل زفاف 180 درجة عن تلك التي يمكن أن ترتديها في مأدبة صغيرة مقامة في نزهة للعب الجولف.

من الطرق السهلة التي تيسر عليك اتخاذ القرار المناسب بشأن ما يمكن أن ترتديه في أية مناسبة سوف تتحدث فيها أمام الجمهور تلك التي تتمثل في الانتباه جيداً لنوعية الملابس التي تناسب هذا الحدث. إن الإلمام بالفئات التالية سوف يساعدك على تجنب عدم اختيار النمط المناسب من الملابس؛ وهو الأمر الذي يمكن أن يجعلك تظهر أمام الحاضرين بشكل غريب سواء كان ذلك بسبب المغالاة في الملابس المختارة أو الإهمال في اختيار المناسب منها.

الملابس الرياضية: تتزمت بعض الألعاب الرياضية (مثل الجولف والتنس) في الملابس المناسبة لها؛ حيث تتطلب ارتداء قمصان لها ياقات وبنطلونات طويلة وأحذية خاصة وما شابه ذلك. ومن ثم، إذا كنت تلقي حديثاً في إحدى النوادي، فانتبه جيداً لمثل هذه الأمور الخاصة.

الملابس غير الرسمية (الكاجوال): يشيع ارتداء هذه النوعية من الملابس في الوقت الحالي؛ حيث إنها لا تفرض ارتداء قمصان بأكمام أو ياقات أو حتى ارتداء جاكت. فمجرد ارتداء بنطلون جينز (دون وجود أية قطع ممزقة فيه) أو ملابس قطنية فضفاضة أو تي شيرتات أنيقة أو تي شيرتات دون أكمام أو شورتات طويلة وصنادل أنيقة يعد مناسباً. (لا ترتدِ الخف ذا الإصبع الواحدة).

ذكاء المتحدث: هناك فئة فرعية تندرج أسفل الملابس غير الرسمية؛ ألا وهي ملابس المناسبات المرحة. لنأخذ الحفلات المقامة على الشواطئ أو حفلات الشواء كمثال على ذلك. في مثل تلك المناسبات، تعد الشورتات والتي شيرتات غير المزودة بأكمام والبنطلونات القصيرة والصنادل الخفيفة ذات الإصبع الواحدة وملابس البحر الأكثر تناسباً. ولكن، يجب أن تضع في اعتبارك أنك بوصفك المتحدث في هذه المناسبات، فقد لا يعد ارتداؤك لتي شيرت بدون أكمام وصندل بإصبع واحدة مناسباً لك.

الملابس العملية غير الرسمية: في المجمل العام، لا تتطلب هذه النوعية من الملابس ارتداء ربطة عنق، ولكنها تستلزم ارتداء قميص مزود بياقة. كما تعد البنطلونات والبلوزات الواسعة والتنورات الطويلة أساس هذه الفئة من الملابس. وللأسف، لا يُسمح هنا بارتداء الجينز.

الملابس شبه الرسمية: بالنسبة للرجال، يفضل هنا ارتداء البدل التقليدية نسبياً بالإضافة إلى ربطة عنق، هذا مع مراعاة اختيار الألوان غير الزاهية أو النقوش الصاخبة. أما بالنسبة للنساء، فيفضل ارتداء الأطقم العملية (سواء كانت متضمنة لتنورة أو بنطلون) مع حذاء مقفول.

ملابس الكوكتيل: بالنسبة للنساء، يتناسب ارتداء الفساتين ذات اللون الأسود. كما يمكن أن يرتدين معها صنادل. كما يفضل أن تكون الفساتين من قماش جيد؛ مثل الساتان أو الحرير أو المخمل أو من قماش مصنوع من مزيج من عدة خامات.

أما بالنسبة للرجال، فيجب أن يرتدوا طقماً عملياً مكوناً من جاكت وربطة عنق.

الملابس الرسمية: بالنسبة للرجال، تتمثل في ارتداء بدلة ذات لون داكن وربطة عنق تقليدية. وبالنسبة للنساء، فتتمثل في ارتداء فساتين أنيقة أو بدل رسمية. كما يرتدي النساء هنا عادة أحذية مقفولة ذات كعب عالٍ. كما يعد ارتداؤهن للصنادل مقبولاً أيضاً.

ملابس الحفلات الرسمية: يتمثل جمال الملابس التي يتم ارتداؤها في الحفلات الرسمية في بساطتها. فبالنسبة للرجال، يتناسب ارتداء بدلة سهرة سوداء (تُكسيدو). وبالنسبة للنساء، يتناسب ارتداء فستان طويل.

حفلات السهرة: في الحدث الذي تكون قد وصلت فيه لأعلى درجات النجاح الاحترافي حيث يُطلب منك التحدث أمام الناس أو قبول تولي منصب حكومي رسمي، يُفرض عليك ارتداء ملابس السهرة. في مثل هذه المناسبات، يرتدي الرجال بدلة رسمية بيضاء أو سوداء مع مراعاة توافق البنطلون مع الجاكيت، وترتدي النساء فساتين رسمية طويلة (وغالباً ما يرتدين معها قفازات).



21

الحرص في اختيار الألوان المناسبة للملابس

إن ارتداء بدلة حمراء أو ربطة عنق ذات لون أزرق فاتح أو فستان أسود أنيق جميعها اختيارات ترسل للجمهور رسالة حول شخصية الشخص الذي يرتديها. فمما لا شك فيه أن الألوان التي تختارها لملابسك التي سوف ترتديها عند إلقائك لعرض أو حديث هي التي ترسل هذه الرسالة للجمهور. فطبقاً لما صرح به بعض خبراء الألوان، توحي الألوان المختلفة بمعانٍ مختلفة وتترك انطباعات مختلفة أيضاً.

المعاني الأساسية للألوان

اللون	معناه/الأثر الذي يتركه	مساوئه
الأسود	القوة والسلطة والأناقة والنحافة أو الرشاقة	يصعب رؤيته إذا وقفت أمام خلفية داكنة
الأبيض	الحيوية والرقة والانتعاش	يتسخ بسهولة
الرمادي	الذكاء والمعرفة والحكمة	من الممكن أن يكون تقليدياً للغاية عند ارتداء بدلة بلونه
الأحمر	العاطفة والقوة وجذب الانتباه	من الممكن أن يكون مبالغاً فيه عندما ترتدي جميع ملابسك منه
الوردي	سهولة الوصول والحس العاطفي	يتسبب في ظهور بعض تعبيرات الوجه بشكل باهت
الأزرق	الهدوء والسكينة والإخلاص	من الممكن أن يُفسّر خطأ بالبرود إذا ما تم اختيار الدرجة غير المناسبة منه
الأخضر	التواضع والفطرية والأدب	هناك بعض درجاته تضفي على مرتديها سمة التحفظ

الأصفر	الإشراق والتفاؤل والذكاء	من الممكن أن يصعب على العين النظر إليه
الأرجواني	الرفاهية والثروة والمكانة العالية	يمكن أن يكون مرهقاً للعين عند النظر إليه لفترات طويلة
البني	الصلابة والثقة والثبات	يراه بعض الأشخاص باهتاً

لتتمكن من تحديد اللون المناسب للملابس التي سترتديها لحدث معين سوف تلقي فيه حديثاً، ضع في اعتبارك ما يلي:

1. ما الألوان التي تناسبني؟ ابدأ بتقييم لون بشرتك وعينيك وشعرك. على سبيل المثال، يتناسب الجاكت البني النحاسي مع لون شعرك الأسمر، أو تتناسب البدلة ذات اللون الأزرق الفاتح مع لون عينيك، أو تتناغم البلوزة ذات اللون القرنفلي مع بشرتك الدهنية. بوجه عام، يعد اختيار ألوان ملابسك مطابقة لألوان بشرتك وشعرك وعينيك خطوة أولى جيدة يمكن أن تبدأ بها.

2. ما نوعية المجموعة التي سألقي أمامها الحديث؟ هل هذه المجموعة تضم بعض المصرفيين التقليديين أم هي عبارة عن مجموعة من المديرين التنفيذيين في مجال الدعاية والإعلان؟ كلما كان الحاضرون على مستويات عالية من مواكبة أحدث الصيحات والأناقة، زادت ضرورة تناغم تركيبات الألوان التي يمكن أن تستخدمها.

اللون الأسود: لون أساسي

صرحت "بريندا كينسل"، وهي مستشارة معروفة في مجال تحسين المظهر للأفراد ومؤلفة كتاب In The Dressing Room With Brenda (من إصدارات Wildcat Canyon Press في عام 2001)، أن اللون الأسود من الممكن أن يعد أساس الملابس التي يتم ارتداؤها في مجال العمل. ولكن عندما يتعلق الأمر بالتحدث أمام الناس، فلا يجب أن يتم ارتداؤه وحده.
تقول كينسل: "إنني أشعر حقاً أن ارتداء اللون الأسود وحده يمكن أن يكون كئيباً إلا إذا كان مصحوباً بمجموعة كبيرة من الخامات الجذابة (مثل ارتداء جاكت أسود لامع مع بنطلون أسود غير لامع مع حزام أسود من الجلد اللامع)". إنها ترى أن جزءاً من مهمة المتحدث يتمثل في أن يبدو بشكل متناسق وجذاب وأفضل من أي شخص آخر متواجد في القاعة. كما قالت: "إذا كنت مصمماً بالفعل على ارتداء اللون الأسود، فأضف إليه مجموعة من الألوان الفاتحة؛ مثل ارتداء ربطة عنق أو منديل أو سترة بلون أخضر ليموني أو أصفر مرجاني أو أحمر. كما يمكنك أن تضيف إليه درجة من اللون البنفسجي أو اللون السماوي أو الأخضر المائل للزرقة".



22

تعزيز أثر الصوت بالتغيير في طبقاته

إذا كان قد سبق لك حضور حديث أو عرض تقديمي لمتحدث يتحدث بنبرة رتيبة، فمن المؤكد أنك شعرت بمدى الملل الذي ينتابك عندما تضطر للاستماع إلى طبقة صوت ثابتة لا يوجد أي تغيير فيها.

إن التغيير في مقامات الصوت يعني التغيير في طبقاته (العالية والمنخفضة). وإذا ما تم تطبيقه على النحو الصحيح والجيد، فمن الممكن أن يساعد في إبراز بعض الكلمات وإضافة بعض المعاني والتركيز على ما تقوله، كما أنه يجذب المستمعين إليك ويشجعهم على متابعة ما تقول. أما إذا لم تستخدمه، فإنك تعرض نفسك لخطورة الرتابة التي يمكن أن تقتل أكبر قدر من الاهتمام بالموضوع الذي تتناوله.

ما السبب إذن الذي يجعل العديد من الخطباء -الذين يكونون محاورين جيدين من ناحية أخرى- يقع في فخ التحدث الآلي الرتيب حالما تطأ أقدامهم منصة الحديث؟ يتمثل أحد الأسباب البسيطة لهذا الأمر في أن معظم الأشخاص يفشلون في ضبط طبقة أصواتهم تبعاً للطبقة المفترض أن يتحدثوا بها عند اعتلائهم منصة الحديث. فبدلاً من ذلك، تجدهم يستخدمون طبقة صوتهم العادية؛ والتي -مع الوضع في الاعتبار المسافة الفاصلة بين المتحدث والجمهور- تؤثر بشكل سلبي على طبقة الحوار المعروفة وتجعلها غير مؤثرة.

يتمثل الحل هنا، كما دعا إليه واحد من المشاركين في إحدى ورش العمل، في اكتساب مهارة "تنوع طبقات الصوت". بعبارة أخرى، زد من أثر الصوت الذي تتحدث به عن طريق إضافة بعض الإثارة في مواطن معينة من عرضك أو حديثك، هذا بجانب التركيز على بعض العبارات. إذا كنت قلقاً من أن تؤثر مثل تلك التدريبات الصوتية بشكل سلبي على صوتك، فلا تخف، سوف يقدر جمهورك الجهود التي تبذلها للتحسين من صورتك أمامه، ومن ثم ستتمثل مكافأته لك في أن يولوك جم انتباههم أثناء تحدثك.

تدريب

إذا توفر لديك جهاز تسجيل، فحاول أن تسجل لنفسك هذا التدريب بحيث تتمكن من إعادة الاستماع لما قمت بتسجيله وتقيم كيف كان صوتك فيه. أما إذا لم يكن متوفراً، فحاول أن تقوم

بأدائه أمام صديق أو زميل لك بحيث تتمكن من معرفة تقييمه لك. أو، يمكنك دوماً أن تقوم بأداء مثل هذه التدريبات بصوت عالٍ بنفسك.

قل العبارات التالية بصوت عالٍ، ولكن لا تقم بتغيير طبقة صوتك أثناء تحدثك وحاول أن تقولها بطبقة واحدة قدر الإمكان.

"لقد أخبرني الناس أن أسلوب تحدثي أمام الجمهور ممتع وتثقيفي".

ما الصفات (مثل: رتيب أو غير ممتع أو ممل) التي يمكن أن تستخدمها في وصف الصوت الذي تحدثت به؟ هل الحماسة تملؤك مما قلته للتو؟

والآن، قم بالنقيض تماماً وقل العبارة التالية بصوت عالٍ للغاية. تخيل أنك فني دي جي تعمل في محطة إذاعية. حاول أن تبالغ فعلاً في علو صوتك بالعبارة التالية:

"لقد أخبرني الناس أن أسلوب تحدثي أمام الجمهور ممتع وتثقيفي"

ما الصفات (مثل: مزيف، مرعب، مثير للسخط) التي يمكن أن تستخدمها في وصف الصوت الذي تحدثت به هذه المرة؟ هل أنت مقتنع بما قلته؟

وفي النهاية، قم بتغيير طبقة صوتك بحيث تصبح في مستوى متوسط بين الطبقة ذات الوتيرة الواحدة والطبقة العالية. كرر العبارة التالية مرة ثانية مضيفاً لها تنوعاً في طبقة الصوت للكلمات التي ترغب في إبرازها والتركيز عليها.

"لقد أخبرني الناس أن أسلوب تحدثي أمام الجمهور ممتع وتثقيفي".

ما الصفات (مثل: ممتع أو معقول أو مريح) التي يمكن أن تستخدمها في وصف الصوت الذي تحدثت به؟ هل تشعر بالثقة تملؤك مما قلته للتو؟

23

ضبط مستوى صوتك

إن صوتك لا يساعدك على نقل رسالتك للجمهور فحسب، بل إنه ينقل إليه مستوى الطاقة التي تتمتع بها. على سبيل المثال: انظر إلى صوت "شارلتون هيستون" العالي العميق المدوي في فيلم **The Ten Commandments**. إن الأثر الذي أحدثه في نفس المشاهد كان من الممكن أن يكون مختلفاً إذا ما تحدث بطبقة صوت هادئ. إن الهدف هنا هو أن تستخدم مستوى وطبقة صوتك على نحو هادف.

هل تسمعني الآن؟

على الرغم من اعتبار الصوت الهادئ مريحاً ومرضياً، فإن وجودك لفترة طويلة أمام الجمهور وتحدثك معهم بهذا الصوت لتلك الفترة من الممكن أن يجعلهم يتوقفون عن الاستماع إليك أو يشعرون بالنعاس؛ وهذا ما يمكن أن يبعث لك بالرسالة الخاطئة. على سبيل المثال: تخيل قول العبارة التالية بطبقة صوت هادئة ومتواضعة:

"لقد علمت للتو من مدير الفندق أن إعصاراً يتجه الآن نحو الفندق وأننا بحاجة لإخلاء القاعة على الفور".

توقف عن الصياح!

على النقيض من الوضع السالف ذكره، تجد متحدثاً يصيح وهو يلقي حديثه، وهذا ما يتسبب في شعور الحاضرين بالتوتر والسخط والضغط. على سبيل المثال: تخيل ما قد يمكن أن ينتج عن صياح المتحدث بشدة من أعماقه ليخبر الحاضرين حول الإعصار الذي يوشك أن يضرب المكان الذي يجلسون فيه.

في أي من الوضعين السالف ذكرهما، لا تعد طبقة الصوت (سواء كانت عالية أم هادئة ومنخفضة) مناسبة لما يتم قوله. ومن هنا نستنتج أن العامل الرئيسي يتمثل في أن تضبط طبقة صوتك ومستواه على النحو الصحيح للتركيز على نقطة ما وجذب انتباه الجمهور وإضافة حس الإثارة على العرض الذي تقدمه. على سبيل المثال: ينتج عن سرد أحداث قصة يعلو فيها مستوى صوتك ويصبح أكثر حدة عندما تبدأ في كشف أحداثها جذب انتباه الجمهور لك؛ وهذا ما يساعد على زيادة التشويق لمعرفة الأحداث. بعد ذلك، يمكن أن تخفض من مستوى صوتك عندما تصل لمرحلة توصيل المغزى من القصة.

ذكاء المتحدث: يتأثر مستوى صوتك العادي بسبب صدى الصوت الذي يكون في القاعة، هذا علاوة على تأثره بالميكروفون الذي تستخدمه. حاول أن تتدرب في القاعة التي ستلقي فيها حديثك قبل موعد إلقائه وحاول أن تضبط درجة صوتك إلى أن تجعله مناسباً ومسموعاً في الجزء الخلفي من القاعة وعلى جانبيها أيضاً.

تدريب

ينتج الصوت عن دفع الهواء من رئتيك عبر الحنجرة. وكلما زاد حجم الهواء، زادت درجة علو الصوت. إذا كنت تعاني من مشكلات في التحدث بصوت منخفض، فربما يرجع السبب في ذلك إلى أنك تدفع الهواء من صدرك بدلاً من أن تدفعه من بطنك. على أية حال، لترفع من مستوى صوتك، حاول أن تقوم بما يلي:

الخطوة 1: ضع يديك على صدرك وتحدث كما لو كنت تتحدث أمام الجمهور. لاحظ أداء رئتيك في أثناء إخراجك لصوتك. إن عملية التنفس من الصدر ليست بالقوة الكافية التي تتيح لك إخراج مستوى عميق من الصوت، كما أنها يمكن أن تسبب لك إرهاقاً في حالة إلقائك لخطبة طويلة.

الخطوة 2: عقب ذلك، ضع يديك على حجابك الحاجز، أسفل رئتيك بالضبط. خذ شهيقاً وأطلق زفيراً عميقين لبضع مرات حتى تشعر بتمدد وانقباض حجابك الحاجز. خذ نفساً أخيراً من حجابك الحاجز وتحدث كما لو كنت تتحدث أمام جمهور. لاحظ كيف أصبح لديك طاقة أكبر في صوتك. إن هذا النمط من التنفس العميق يمنحك صوتاً أغنى وأعمق ويجعلك أكثر تماسكاً حتى لو كنت تلقي خطبة طويلة.



24

التحدث بسرعة وببطء

مثلما يمكنك أن تنوع في طبقات صوتك تبعاً لاحتياجاتك وللتأثيرات المختلفة التي ترغب في توصيلها، يمكنك أيضاً التحكم في مستوى سرعة وبطء تحدثك. على سبيل المثال: في كتابه The Art of Public Speaking (الصادر من قِبَل MacGraw Hill Higher Education، عام 2003)، أشار المؤلف ستيفن لوكاس إلى أن خطبة مارتن لوثر كينج الشهيرة التي كانت تحمل اسم I Have a Dream بدأت بسرعة هادئة قدرها 92 كلمة في الدقيقة الواحدة، وانتهت بسرعة كبيرة قدرها 145 كلمة في الدقيقة؛ وهذا ما جعل الجمهور يقف لتحيته والتصفيق والهتاف له.

للوصول إلى القدرة على ضبط معدل التحدث على النحو الصحيح يجب التركيز على التدريب على هذا الأمر. فإذا ما وجدت نفسك تتحدث بسرعة، فعادة ما يكون السبب في ذلك راجعاً لعصبيتك وتوترك. كما يحرم الإسراع في تقديم العرض أو إلقاء الحديث الجمهور من الاستماع لبعض التنويعات الصوتية وفترات الصمت التي تمكنه من متابعة ما تقوم بعرضه أمامه. على الجانب الآخر، يمكن أن ينتج عن البطء في التحدث أمام الناس شعوراً بالملل والنعاس.

طبقاً لبحث أجراه كل من كارفر وجونسون وفريدمان، يتحدث الشخص العادي بمعدل 125-175 كلمة في الدقيقة الواحدة، بينما يستمع بمعدل يصل إلى 450 كلمة في الدقيقة، وهذا ما يعني أن جمهورك يستطيع أن يتعامل مع المعلومات بسرعة تزيد عن قدرتك على توصيلها. وفي الفترات التي تفصل بين الإلقاء والاستماع، قد تتعرض لخطورة الانفصال عن الجمهور. ومن الطرق التي يمكن اتباعها كي تعوض هذه الفجوة بين معدل التحدث ومعدل الاستماع أن ترسم مخططاً للأماكن المحددة من خطبتك؛ أي الأماكن التي يجب أن تزيد فيها من سرعة تحدثك عن عمد وتلك التي يجب أن تقلل فيها منها.

بادئ ذي بدء، أحضر المخطط التمهيدي المكتوب للخطبة التي تنوي إلقاءها. حدد مكانين أو ثلاثة أماكن في الخطبة حيث ترغب في إضافة تأثير درامي أو الإسراع من معدل تحدثك. وضع عليها علامة. عقب ذلك، حدد مكانين أو ثلاثة أماكن حيث ترى أنه من الأفضل أن تخفض من سرعتك في التحدث عندها؛ وضع عليها علامة أيضاً. في النهاية، حدد أماكن عدة في الخطبة حيث ترى التوقف القصير مفيداً للسماح بوصول النقطة التي عرضتها للجمهور واستيعابه لها جيداً.

بمجرد أن تحدد اختياراتك، سجل لنفسك تدريبك على إلقاء الخطبة بجميع معدلات التحدث والتوقف التي قمت بتحديدها في النص المكتوب. استمع للشريط الذي قمت بتسجيله ولاحظ ما

كان فعالاً فيما قمت به وما لا يزال بحاجة إلى تحسين. قم بإجراء التعديلات المطلوبة وكرر التدريب من جديد. بعدها، ستكون على أتم الاستعداد لمواجهة الجمهور في الواقع.

كـــثـــرة التـــكـــرار تـــفـيـــد وتـــعلـــم

سواء كنت ممن يتحدثون بمعدل سريع أم ممن يتحدثون بمعدل بطيء، إذا كنت ترغب في إضفاء سمة المرونة على مهارات التحدث أمام الناس، فقم بتنفيذ التدريب التالي:
اختر قصيدة أو قصة أو مقالة أو جزءاً من نص ما تعرفه جيداً وتحبه أيضاً. سجل لنفسك قراءتك له بسرعة في المرة الأولى وببطء في المرة الثانية. استمع لما قمت بتسجيله ولاحظ أثر كل معدل من معدلي التحدث على نفسك كمستمع. في النهاية، سجل لنفسك قراءتك لما اخترته مرة أخرى مع المزج بين استخدام معدل التحدث السريع والبطيء. وعندما تستمع للشريط، لاحظ أي المعدلين كان جيداً وفي أي المناطق بالضبط. استمر في تعديل طريقة قراءتك إلى أن تتوصل للتركيبة المناسبة التي يمكن أن تضيف أفضل أثر على ما تقرأه.



25

استخدم لغة الجسد بشكل طبيعي

طبقاً لأحد الأبحاث، ينتج نصف (أو ما يقرب من 55 بالمائة) الأثر والانطباع اللذان تتركهما كمتحدث من لغة جسمك. ومن ثم، سوف يجعلك استخدام لغة الجسم القوية متحدثاً أكثر قوة، كما سيدعم الرسالة التي تحاول توصيلها للحاضرين. دعنا نلقِ نظرة على الأمثلة التالية:

- بائع السيارات التقليدي الذي يظهر في التليفزيون صائحاً أمام الكاميرا في ساعة متأخرة من الليل ليعلن عن التخفيضات التي سيتم طرحها في نهاية الأسبوع ويداه تتأرجحان كما لو كان هناك محرك للدمى يتحكم به وتعابير وجهه تظهر كما لو كان يتحدث من نفق هوائي.
- المحاضرة التي يلقيها عالم يحدق في الكاميرا دون أي انفعال؛ دون أن يطرف له جفن، ودون أن يحرك ولو جزءاً واحداً من جسمه.

إن أياً من المثالين السالف ذكرهما للتو لا يعد من الأمور الجيدة؛ حيث لا يبدو الشخص المعني في كلا المثالين طبيعياً. إذن، السؤال الآن هو: كيف يمكن أن يصدر عن جسمك لغة طبيعية عندما تكون واقفاً أمام الجمهور؟ الإجابة كالتالي: عندما تتحدث إلى الجمهور، تعلم أن تكون الحركات الصادرة عنك صادرة عن الوعي لا عن اللاوعي. وإليك فيما يلي بعض النصائح والإرشادات التي يمكنك اتباعها في هذا الصدد.

ما يجب عليك فعله	ما لا يجب عليك فعله
حاول أن تنوع في حركات جسمك التي تستخدمها بحيث تتناسب مع النقاط التي تقوم بعرضها.	لا تكرر حركة اليد نفسها باستمرار؛ حيث يتسبب ذلك في إصابة الحاضرين بالملل ويفقد تأثيره أيضاً. وفي النهاية، تجد نفسك تكرره باستمرار دون أن تعي ذلك.
زد من جاذبية عرضك باستخدام بعض الإيماءات التي تبدأ من حركة الكتفين والمرفقين. إن هذا الأمر يزيد من اهتمام الجمهور بالنظر إليك ويجعل تأثيرك عليه أكبر.	لا تجعل جميع الحركات الصادرة عنك تصدر من اليدين والمعصمين؛ فهذه حركات غير مهمة خاصة إذا كنت تتحدث أمام حشد كبير من الناس.
ضع يديك على جانبيك في بعض الأحيان؛ وذلك كي تزيد من قوة التعبيرات الصادرة عن حركة	لا تعتمد على ذاكرتك بشأن الوقت المناسب لاتخاذ وضع ما أو عمل حركة ما بالجسم.

جسمك.	
ضع بعض الملحوظات الخاصة في مخططك التمهيدي حول الأوقات التي يجب أن تقوم فيها باتخاذ وضع ما أو عمل حركة ما بجسمك.	لا تبالغ في استخدام الأوضاع المختلفة للجسم عند توضيح كل نقطة.
استخدم ذراعك بأكملها أو كلتا الذراعين عند توضيحك لنقطة ما.	لا تشر بإصبعك أو بقبضة يدك. (من الممكن أن يتسبب هذا الوضع في شعور الحاضرين بالإهانة أو الهجوم من قبلك).

الحجم مهم

من الممكن ألا تؤثر التعبيرات البسيطة لليد التي تستخدمها في الحوارات اليومية بشكل كبير عند استخدامها أثناء التحدث أمام جمهور كبير. ولكن على أية حال، من الأفضل أن تحاول الزيادة أو التقليل من هذه التعبيرات بشكل يتناسب وحجم المجموعة التي تتحدث أمامها.



26

التدريب على الوقوف بثبات

في الغالب الأعم، تكون الطاقة العصبية هي السبب الذي يجعل المتحدثين يتحركون بشكل آليٍ أو تلقائيٍ. فدون تفكير، قد تجد نفسك تتحرك للأمام وللخلف، أو تنظر دوماً للأمام ولا تنظر يميناً أو يساراً، أو تحرك يديك بشكل مستمر مثل حركة لاعبي الكاراتيه. بصرف النظر عن ذلك، الدرس الأول -والأكثر صعوبة- الذي يجب أن تتعلمه هو أن تكون قادراً على التحدث دون أن تحرك جسمك على الإطلاق. إذا كان هذا الأمر مخالفاً لجميع النصائح التي سبق وقرأتها (حتى وإن كانت تلك المعروضة في هذا الكتاب)، فلا تخف. فباستطاعتك التحرك بطبيعية وسهولة بعد أن تتعلم كيفية الوقوف ثابتاً أولاً. ولتتعلم كيف تتحرك بهدف بدلاً من التحرك بعصبية، حاول تنفيذ التدريب التالي.

تدريب

قف أمام مرآة (يفضل أن تكون مرآة طويلة تعرض جسمك بأكمله إن أمكن) وتواصل بالعين. ابدأ بتوجيه حديثك إلى الشخص الموجود في المرآة. لبعض الأسباب الواضحة، يفضل القيام بهذا التدريب وأنت وحدك وليس أمام أحد. وعندما تتحدث مع صورتك المنعكسة في المرآة، أرغم نفسك على الوقوف ثابتاً. اجعل أيضاً ذراعيك ثابتتين على جانبي جسمك وقدميك ملتصقتين بالأرض وخصرك مواجهاً للأمام. لاحظ مدى رغبتك بعدها في التحرك. قاوم هذه الرغبة واستمر في مقاومتها إلى أن تتمكن من الانتهاء من حديثك (أو حتى جزء صغير منه) دون أن تتحرك. تهانينا!

والآن، حان الوقت لتنفيذ هذا التدريب أمام شخص حقيقي. اطلب من أحد أفراد عائلتك أو من صديق لك أن يتفضل ويجلس أمامك ويراقبك أثناء وقوفك لإلقاء حديث ما أو حتى جزء منه عليه. هل تشعر بالرغبة في التحرك؟ لا تتحرك؛ استمر في التحدث. في البداية، قد يبدو لك هذا الأمر مهمة صعبة (إن لم تكن مستحيلة). في النهاية، ومع التحلي بقدر من الصبر، سوف تصبح قادراً على أن تتواصل بعينيك وتركز على ما تقوله دون أن تقوم بأي حركة تلهيك عما تريد أن تعرضه. تهانينا!

بعد أن تتمكن من تقوية قدرتك على عدم التحرك، حان الوقت الآن للرجوع للوقوف أمام المرآة وإضافة بعض الحركات الطبيعية. ابدأ بالطريقة نفسها التي بدأت بها هذا التدريب؛ دون

حركة. حاول أن تعتاد على الشخص الظاهر أمامك في المرآة واسمح لنفسك بأن تحرك ذراعيك. لا تبالغ في هذا؛ قم فقط ببعض الحركات البسيطة التي تساعدك على التركيز على نقطة ما أو توضيح بعض الكلمات الصادرة عنك. عقب ذلك، انظر يميناً ويساراً كما لو كنت تركز على سائر أفراد الحاضرين. في النهاية، توجه نحو المرآة وابتعد قليلاً عنها وتوجه ناحية اليسار وناحية اليمين. استمر في أداء هذه الحركات إلى أن تنتهي من الحديث الذي تلقيه، في المرآة بالطبع، مع الالتزام بأداء الحركات التي لها قيمة ومغزى.

إذا قمت بأداء هذا التمرين عدة مرات، فسوف تبدأ في اكتساب شعور داخلي بشأن الحركات الطبيعية وتلك التي يمكن أن تكون ناتجة عن العصبية. إن معرفة الفرق بينهما سوف تتيح لك التوقف عندما تبدأ في التصرف بتوتر وعصبية، ثم تقف ثابتاً لمدة دقيقة يليها متابعة حديثك مع أداء الحركات المقصودة والهادفة.



27

التواصل بالعين

في عصر استخدام كاميرا الأفلام 8 مللي، أصدرت شركة "كوداك" فيلماً إرشادياً قصيراً حول كيفية تصوير فيلم منزلي. ومن أحد التحذيرات الأولى التي صرحت بها لمصوري الأفلام المبتدئين: "لا تستخدم الكاميرا كما لو كانت خرطوماً لرش المياه!"أي، كما فسروا، تحريك الكاميرا باستمرار مع عدم التوقف على الإطلاق للتركيز على شيء ما.

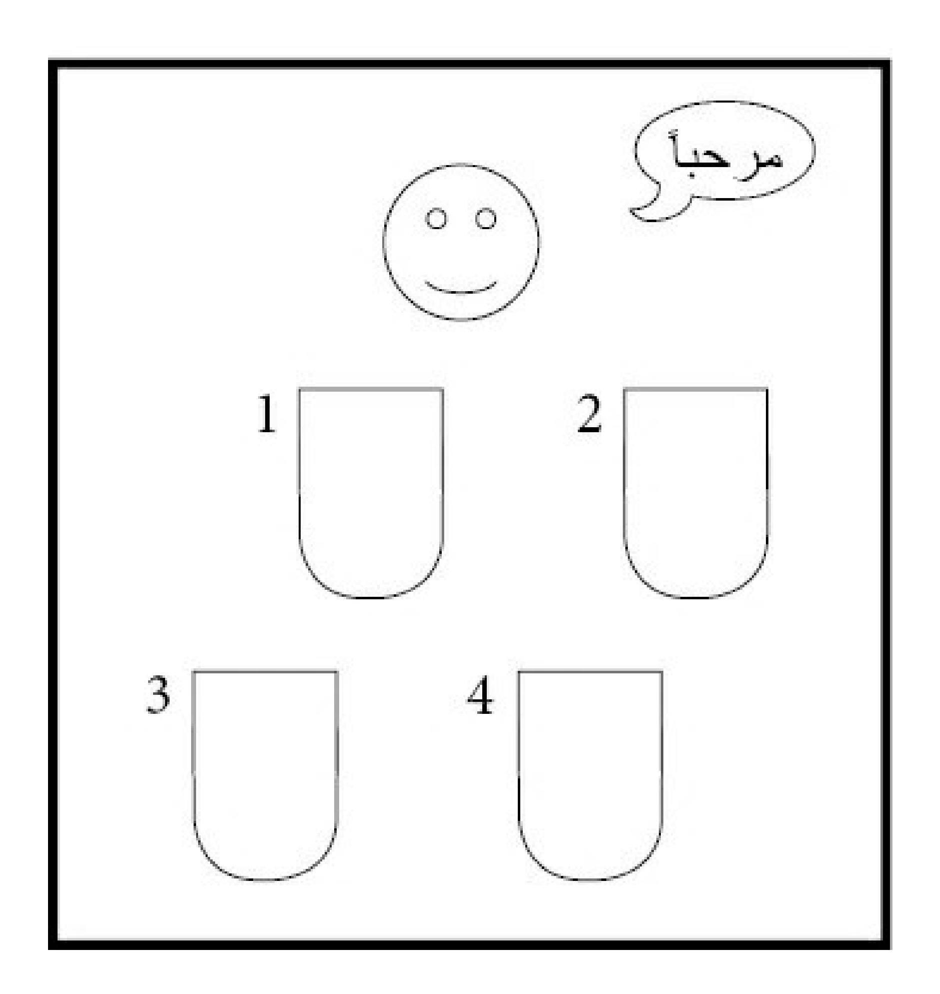
عادة ما يكون المتحدثون المبتدئون (أو العصبيون) عرضة للأمر السالف ذكره عند محاولة التواصل بالأعين مع جمهورهم. على سبيل المثال: إنك تقف أمام جمهورك وتلقي حديثك على مجموعة من الرءوس، ولكنك تفشل في التواصل بالأعين ولو حتى مع واحد منهم. بعبارة أخرى، إنك تنظر لجميع الحاضرين (كما لو كنت ترش بخرطوم للمياه) ولكنك لا تنظر بالفعل لأي منهم.

إن التواصل بالأعين يعد من العوامل المرئية القوية التي تتيح للجمهور أن يدرك أنك تتحدث مع كل فرد فيه بشكل شخصي. وعلى الرغم من عدم قدرتك على التواصل بالأعين مع كل فرد من الحاضرين (خاصة في حالة إلقائك لحديث أمام جمهورد كبير)، فإنه من خلال إجراء عملية اتصال مرئية مباشرة مع نسبة صغيرة من هذه المجموعة، تستطيع أن تعطي انطباع انتباهك وتركيزك مع كل فرد من الحاضرين.

لا يعني التواصل بالأعين التحديق في مجموعة محددة من الحاضرين، بل إنه يعني عرض نقطة معينة لشخص معين في كل مرة. على أية حال، سوف يساعدك التدريب التالي على إتقان هذه المهارة المهمة.

تدريب

قم بوضع أربعة مقاعد فارغة في إحدى الغرف. وزع تلك المقاعد بحيث يكون كل واحد منها في ربع من الأرباع الأربعة الرئيسية المكونة للقاعة. عقب ذلك، ضع مجلة واحدة، مفتوحة على إعلان يشغل صفحة بأكملها، على كل مقعد.



ابدأ في إلقاء حديثك وركز أولاً على الوجه الموجود على الكرسي رقم (1). تحدث إلى هذا الشخص كما لو كان لا يوجد أحد آخر غيره في القاعة (وهذا صحيح، فلا أحد بالقاعة بالفعل). استمر في التحدث إلى أن تشعر بالرضا عما عرضته من نقاط أمام هذا الشخص الخيالي.

استمر في حديثك ولكن مع التركيز الآن على الكرسي رقم (2). قدم هذا الجزء من الحديث لهذا الشخص. ومن جديد، استمر في هذا الأمر إلى أن تشعر بأنك قد نجحت في شرح النقطة التي تريدها. كرر هذه العملية مع الكرسيين رقم (3) ورقم (4).

والآن، حان وقت تجميع الأمر. قم بإلقاء حديثك من البداية مع محاولة التواصل بشكل عشوائي مع الوجوه الموجودة على مختلف الكراسي في محاولة منك لشرح النقطة التي تريدها. على سبيل المثال: ابدأ بالكرسي رقم (3) يليه الجزء التالي من الحديث للكرسي رقم (1)، يليه الكرسي رقم (2) وهكذا. قم بتنفيذ هذا الأمر إلى أن تشعر بأنك تتواصل مع كل كرسي من الكراسي (أو كل شخص من الأشخاص) بدلاً من التواصل مع مجموعة غير معروفة.

يمكنك أيضاً استخدام النمط نفسه من التواصل بالأعين عند التحدث أمام جمهور حقيقي. حاول أن تتواصل بالأعين مع مجموعة عشوائية من الأشخاص في أجزاء مختلفة من القاعة. اقضِ 5

أو 10 ثوانٍ في توضيح ما تريد لكل شخص منهم وانتقل منه إلى الذي يليه. حين يكون عدد الجمهور كبيراً، ويكون من الممكن التركيز على الأفراد الجالسين في الخلف، حاول أن تتواصل مع مجموعات صغيرة. ومن خلال التركيز على الأفراد، بدلاً من النظر بشكل عشوائي إليهم، سوف ينتهي بك الأمر بالتحدث مع الجمهور بدلاً من التحديق فيهم.



28

نطق الكلمات بوضوح وتميز

إن طريقة الإلقاء والنطق الصحيح والبيان واللفظ الصحيح جميعها عوامل تضيف نفس الشيء لطريقة تحدثك: نطق الكلمات بوضوح وتميز. من أحد الأمور التي ترهق الجمهور هو الجلوس والاستماع إلى متحدث ينطق الكلمات بشكل غير واضح ومتداخل ولا يلتزم فيها بمقاطع نطق الكلمات الصحيحة ويتكلم بوجه عام بسرعة ولا يلتزم بطريقة النطق الصحيحة. إليك فيما يلي أكثر الأخطاء التي يشيع الوقوع فيها عند التحدث باللغة الإنجليزية.

إسقاط حرف G

يتم نطق كلمة **Thinking** بالطريقة التالية: **Think-in**

يتم نطق كلمة **Selling** بالطريقة التالية: **Sell-in**

يتم نطق كلمة **Walking** بالطريقة التالية: **Walk-in**

يتم نطق كلمة **Jogging** بالطريقة التالية: **Jog-in**

يتم نطق كلمة **Talking** بالطريقة التالية: **Talk-in**

دمج الكلمات معاً

Will you تصبح **will-ya**

Ought to تصبح **ot-ta**

Have to تصبح **haf-ta**

Want to تصبح **wan-na**

What I تصبح **wa-di**

على أية حال، لتتمكن من اختبار مهارتك في نطق الكلمات الإنجليزية، انظر إلى اختبار النطق التالي. سجل لنفسك قولك للعبارات التالية بصوت عالٍ وطبيعي دون محاولة التفكير في النطق الصحيح.

I am going to have to think about that one. Do you know what I mean?

I ought to tell my bank that I will be selling the car and paying them .back for the loan

.I do not know why you want to go jogging that early in the morning

كيف كان أداؤك؟ هل أسقطت نطق حرف G؟ هل اختصرت أية كلمات؟ إليك فيما يلي الشكل الذي تظهر به الجمل السالف ذكرها عند نطقها بشكل غير صحيح.

?I'm gon-na haf-ta think about that one. Do ya know wa-di mean

I ot-ta tell my bank that I will be sell-in the car and pay-in um back .fur the loan

.I dun-no why you wan-na go jog-in that early in the morning

تدريب

أفضل طريقة يمكن اتباعها لتحسين قدرتك على النطق بطريقة صحيحة هي التدريب ثم التدريب ثم التدريب. إن التدريب على النطق الصحيح سوف يساعدك على التعود على التحدث بوضوح.

وأفضل ما يمكنك فعله هنا هو أن تقف أمام مرآة بحيث تتمكن من مشاهدة حركة لسانك وشفتيك ووجهك عندما تنطق الكلمات بدقة. إليك فيما يلي بعض الأمثلة باللغة الإنجليزية لتتدرب عليها.

1. Sally sells seashells down by the seashore for a small but sizable sum.
2. Three green grasshoppers were in the grass grazing an guzzling.
3. Presenters who proffer profound, personal patter are popular.
4. Around and round, the rough and ragged room, the rugged reporter ran.



29

استخدام لغة الإحساس

إذا كنت مستمعاً جيداً، فمن المؤكد أنك لاحظت أن معظم المتحدثين يفضلون استخدام الكلمات التي ترتبط بواحد من الأحاسيس التالية:

المرئية: "وهذا ما يتضح لي".

المسموعة: "لقد سمعت ما كنت تقوله".

الملموسة: "أشعر بالألم الذي تشعر به".

إن استخدام لغة الإحساس (وهي تركيبة من الكلمات المرئية والمسموعة والملموسة) يساعد في تكوين علاقة بينك وبين جمهورك، كما يساعد في جذب انتباههم إليك. على الجانب الآخر، قد تحتوي اللغة الحيادية على جميع الحقائق، بيد أنها غالباً ما لا تجذب انتباه المستمعين. انظر إلى الأمثلة التالية:

"لقد أتيت من مدينة مليئة بالغبار تقع على بعد حوالي 30 ميلاً في الجنوب بولاية كينتاكي. ويبدو أنني قد قضيت السنوات العشر الأولى من حياتي أتابع الأبقار الكسولة وهي تسير ببطء شديد عبر منحدرات التلال الهادئة. إنني أذكر أنني كنت أجلس على العشب الدافئ وأحتسي عصير الليمون وأستمع إلى التغريد الممتع لطائر السنونو الأرجواني أثناء استعداده لرحلته الطويلة نحو الجنوب".

وقارنه بما يلي:

"لقد نشأت في بلدة صغيرة في جنوب كينتاكي. كان والدي ووالدتي مزارعين. لذا، قضيت السنوات القليلة الأولى من طفولتي في الأراضي الزراعية".

يستخدم المثال الأول قوة لغة الإحساس عن طريق تصوير تجربة من السهل للجمهور أن يرتبط به. كما خاطبت الكلمات ذات المعني الثري التي تم استخدامها (مثل ***متابعة***، ***ببطء***، ***هادئة***، ***دافئ***، ***الاستماع***، ***التغريد***) حواس المستمعين أكثر من عقولهم. فمن خلال التحدث بهذه الطريقة، أثار المتحدث رد فعل داخلياً ساعد بسرعة على جذب انتباه الحاضرين.

أما المثال الثاني، فقد تم فيه استخدام اللغة الحيادية التي تركز في الأساس على الحقائق. إن التحدث بهذه الطريقة يخاطب عقول الحاضرين؛ ولكنه لا يجعلهم يتواصلون معك بعواطفهم نظراً لاتسامه بالجمود وعدم التنوع.

إن تعلم كيفية تحقيق التكامل بين الأنواع الثلاثة من لغة الإحساس في حديثك يعد أمراً مهماً، وذلك لأن كل فرد من أفراد الجمهور يختلف في الأمور الحسية المفضلة لديه. بناءً على ذلك، وللتمكن من

التواصل مع جميع الأشخاص، احرص على استخدام الكلمات والعبارات التي تغطي جميع الأحاسيس.

الإحساس	الكلمات	العبارات
المرئي: كلمات وعبارات ترسم الصور وتساعد في استحضارها.	الوضوح التركيز الصفاء الرؤية المنظور الملاحظة المشاهدة/ النظر	*"لقد بدا جيداً لي"* *"ما وجهة نظرك في الموضوع؟"* *"إن ذاكرتي غير صافية"* *"أريدك أن تلقي الضوء على بضعة أمور"* *"لقد استعرضنا نطاقاً كاملاً من الأفكار"* *"إن الغرض بدا غامضاً بعض الشيء"* *"لقد بدأ يتضح لي فجأة أن..."* *"إن الحياة ليست دوماً أبيض وأسود"*
المسموع: كلمات وعبارات تتناغم مع ما يتم قوله.	السمع الإخبار الصوت مستوى الصوت طبقة الصوت القول الاستماع	*"دعني أشرح لك"* *"إن اسمك ليس غريباً على مسامعي"* *"يجب تكرار الأفكار الرئيسية حتى تنطبع في الأذهان"* *"لقد أثارت الفكرة التي عرضتها ضحكاً مدوياً"* *"هناك قدر كبير من التناغم بين أفراد الفريق"* *"لقد طرقت الفكرة فجأة أبواب ذهني"* *"لقد طربت لسماع أحدث المعلومات الخاصة بالتوصيل"*
الملموس: كلمات وعبارات توضح أوضاعاً مادية ومشاعر عاطفية.	اللمس الإحكام الشعور الضغط الشدة	*"لقد شعرت أن الأمر جيد"* *"مع أحر التحيات"* *"لم يستغرق الأمر كثيراً لكي تشتعل حماستها"* *"انتظر، فمن الممكن أن يكون الطريق وعراً"*

	الصلابة الليونة	"إن المدير يفضل أن يضع يده على كل شيء، أي أن يكون مسئولاً عن جميع الأمور" "إنها تتمتع بقدر كبير من خفة الحركة" "لا أستطيع تنفيذ الأمر الآن، فوقتي مضغوط إلى حد كبير" "إن استيعابهم للفكرة كان سلساً في البداية"
كلمات التذوق واللمس تضيف قدراً كبيراً من الإحساس.	بلا طعم معطر بلع حلو لذيذ حريف	"لقد قال إن أفكاري بلا طعم" "أعتقد أن الحديث كان عطراً للغاية" "قبل أن أتخذ القرار، أحتاج بعض الوقت لأهضم جميع الحقائق" "إن التغيرات التنظيمية الجديدة كانت سطحية؛ مثل السكر الذي يرش على وجه سطح الكعك" "لم يكن حسه جيداً" "إن رائحة التلاعب تفوح من هذه الفكرة" "إن حديثه عذب". "إنني أشم رائحة النجاح"

تدريب

انظر إلى النقاط العديدة التي ترغب في طرحها في حديثك القادم واكتب عبارة توضح كل نقطة مستخدماً وضعاً من الأوضاع الحسية في هذا المكان:

النقطة رقم 1:

....

كيفية قولها بحس مرئي:

....

النقطة رقم 2:

....

كيفية قولها بحس مسموع:

....

النقطة رقم 3:

....

كيفية قولها بحس ملموس:

....



30

احذر التعثر في نطق الكلمات

إن اللغة الإنجليزية مليئة بالكلمات والعبارات التي غالباً ما يتم التعثر في نطقها أو نطقها بشكل خاطئ. فحتى كلمة **pronunciation** "برونانسييشن" يتم التعثر في نطقها على النحو الصحيح؛ فهي تنطق في بعض الأحيان "بروناونسييشن". وعلى الرغم من أننا قد نبدو هنا متصيدين للأخطاء، فإن بعض المتحدثين الجيدين ينطقون الكلمات على النحو الذي ينطقونها به في حديثهم العادي. ترى! ما الكلمات أو العبارات التي غالباً ما تتحير في نطقها؟ إليك فيما يلي بعض الكلمات التي غالباً ما يتم التعثر في نطقها على النحو الصحيح.

الكلمة	من فضلك انطقها	من فضلك لا تنطقها
Affidavit	أفيدافيت	أفيدافيد
Arctic	أركتيك	أرتيك
Asterisk	أستريسك	أستريك
Athlete	أثليت	أثاليت
Candidate	كانديدايت	كانيدايت
Disastrous	ديزاستريس	ديزاستيرس
Et cetera	إيتسيترا	إيكسيترا
Espresso	إيسبريسو	إيكسبريسو
February	فيبرواري	فيبيواري
Minuscule	مينيوسكيول	مينيسكيول

Mischievous	ميستشيفوس	ميستشيفاس
Nuclear	نوكليور	نوكيولر
Percolate	بيركوليت	بيركيوليت
Prescription	بريسكريبشن	بيرسكريبشن
Realtor	ريلتور	ريلاتور
Ticklish	تيكليش	تيكاليش
Triathlon	ترياثلون	تراياثالون
Utmost	أتموست	أبموست

إذا وجدت في القائمة السابقة أياً من الكلمات التي تنطقها بشكل خاطئ (لا تقلق؛ فجميعنا يقع في هذا الخطأ)، فتدرب على قولها وكتابتها بالطريقة الصحيحة عدة مرات. بمجرد أن ينطبع في ذهنك النطق الصحيح لها، تكون قد وضعت يدك على الطريق الصحيح لنطق اللغة الإنجليزية بشكل أفضل.

إغفال مقطع أو اثنين من الكلمة

إن التحدث بسرعة من الممكن أن يؤدي إلى إغفال مقطع أو اثنين من الكلمات؛ وغالباً ما يكون مقطع أو اثنان من المقاطع المتماثلة مثل (ob) و(ab) في كلمة probably؛ التي عندما يحدث في نطقها هذا الأمر تجدها تُنطَق probly.

العبارات التي يتم الخلط بينها في اللغة الإنجليزية

عندما تسمع عبارة dog-EAT-dog world، فمن الممكن أن تشعر أنها أقل وطئاً من عبارة doggy-dog world. بيد أن العبارة الأولى هي العبارة الأصح.
كذلك توجد تعبير take things for GRANTED، والذي يخطئ البعض فيه بقولهم take things for GRANITE.
كذا، طبقاً للمعايير الجيدة، لا توجد في اللغة كلمة مثل IRREGARDLESS. الكلمة الصحيحة هي REGARDLESS هذا بصرف النظر عما تعتقده في هذا الصدد!



31

سجِّل أحاديثك

يطلب العديد من المتحدثين أن يتم تسجيل أحاديثهم على شرائط فيديو ويهتمون بتنفيذ هذا الأمر بالفعل. إليك فيما يلي بعض الأسباب الجيدة التي قد تدفعك إلى أن تكون تحت الأضواء بمحض إرادتك.

تحسين الذات

لا يوجد ما يمكن أن ينير بصيرتك حول أدائك (ومن الممكن أن يسبب لك الرعب في بعض الأحيان) مثلما تفعل مشاهدتك لنفسك على شريط للفيديو. إن هذا الأمر يمنحك فرصة عظيمة للوقوف وتقييم نقاط قوتك ونقاط ضعفك كمتحدث بشكل موضوعي.

التقاط المادة الجيدة

لا يمكن أن يتماثل كل حديث تلقيه تماماً مع الآخر؛ حتى وإن كان يتناول الموضوع نفسه. فمن المؤكد أنك ستقول شيئاً متميزاً في مرة من المرات وبشكل عفوي! لذا، يتيح لك تسجيل أحاديثك على شرائط فيديو التقاط مثل هذه اللحظات السحرية للأبد.

تحليل استجابة الجمهور

إن إعادة مشاهدة شريط الفيديو الذي سجلت عليه حديثك سوف تساعدك على تحديد الموضع الذي تواصلت فيه بشكل جيد مع جمهورك والموضوع الذي استجاب له فيه بشكل أقوى والأجزاء التي أضحكته منه.

تكوين المنتجات

إذا كنت مستشاراً أو مدرباً أو مؤلفاً أو متحدثاً محترفاً، يمكنك أن تزيد من قدر النقود التي يمكن أن تجنيها من كل حديث تلقيه، وذلك عن طريق عرض تسجيلات الفيديو أو التسجيلات الصوتية للأحاديث الخاصة بك للبيع.

الدعاية والتسويق

سوف يطلب منك كل شخص تقريباً الحصول على شرائط لأحاديث سابقة قمت بإلقائها قبل أن يتعاقدوا معك على إلقاء واحد في الحدث الخاص بهم. لذا، يعد امتلاك شرائط حديثة وبحالة ممتازة

للخطب التي ألقيتها مقدمة جيدة لحديثك القادم.



32

الظهور بشكل جيد في تصوير الفيديو

في الخطب التقليدية والاجتماعات والمؤتمرات الكبرى، من المعتاد أن يتم تسجيل حديث المتحدث على شريط فيديو مع عرضه مباشرة أثناء تحدثه على شاشات عملاقة على يسار ويمين منصة الحديث. يتيح هذا الأمر للحاضرين الجالسين في الخلف أن يشاهدوا ويستمعوا بوضوح لما يفعله ويقوله المتحدث. كما أن الاجتماعات التي يتم تصويرها بالفيديو تعرض بعض المواقف المنطقية التي يجب أن تكون على دراية بها.

على سبيل المثال: يعني استخدام الفيديو أيضاً استخدام الأضواء الكبيرة الساطعة التي يتم تسليطها عليك مباشرة. لذا، إذا كنت من نوع المتحدثين الذين يفضلون التواصل وجهاً لوجه مع جمهورك، فمن الممكن أن تؤرقك الظلمة المذهلة التي تتسبب فيها الأضواء الكبيرة الساطعة المسلطة على وجهك. يحاول العديد من المتحدثين غير المحترفين أن ينظروا بعيداً عن هذه الأضواء ليتمكنوا من رؤية الجمهور. بيد أن الأمر ينتهي بهم وهم ينظرون بعين شبه مغلقة ويحاولون حجب الضوء عن أعينهم والتحديق بها في محاولة لرؤية ما تحجبه هذه الأضواء. وكما تتوقع، يعد هذا التصرف غير جيد، كما أنه قد يعطي انطباعاً سيئاً عن طريقة تحدثك. بناءً على ذلك، من الأفضل أن تستعد جيداً لهذا الموقف عن طريق التدريب على إلقاء حديثك في أثناء التحديق في حائط فارغ بحيث تتمكن من تعلم كيف يمكن أن توصل لجمهورك ما تريد دون الاعتماد على أية تغذية راجعة مرئية.

ذكاء المتحدث: حاول أن تقصر تحركاتك على منتصف المنصة التي تقف عليها، وقاوم رغبتك في أن تتجول في المنطقة ذات الإضاءة المنخفضة.

بالإضافة إلى التعامل مع الأضواء، احرص على التأكد من الزوايا الموضوعة بها الكاميرات التي تصور حديثك قبل أن تبدأ. فبمجرد أن يتم وضع الكاميرات في أماكنها، اطلب من أحد المساعدين أن يقف في المنطقة التي سوف تقف وتتحدث فيها. انظر عبر عدسة الكاميرا وتأكد من عدم وجود أي أعمدة أو أركان أو ما شابه ذلك من أشياء يمكن أن تعوق ظهورك بشكل جيد في الكاميرا. كذا تأكد مما إذا كان من الممكن مشاهدة أي من التجهيزات السمعية والمرئية من هذه الزاوية.

في النهاية، لا تتصرف أمام الكاميرا بشكل مبالغ فيه. إن الطريقة المثلى هنا (إذا كان باستطاعتك التحكم فيها) تتمثل في أن تنسى تماماً أن هناك كاميرا، وركز فقط على الجمهور حتى وإن كنت لا تستطيع رؤيتهم.



33

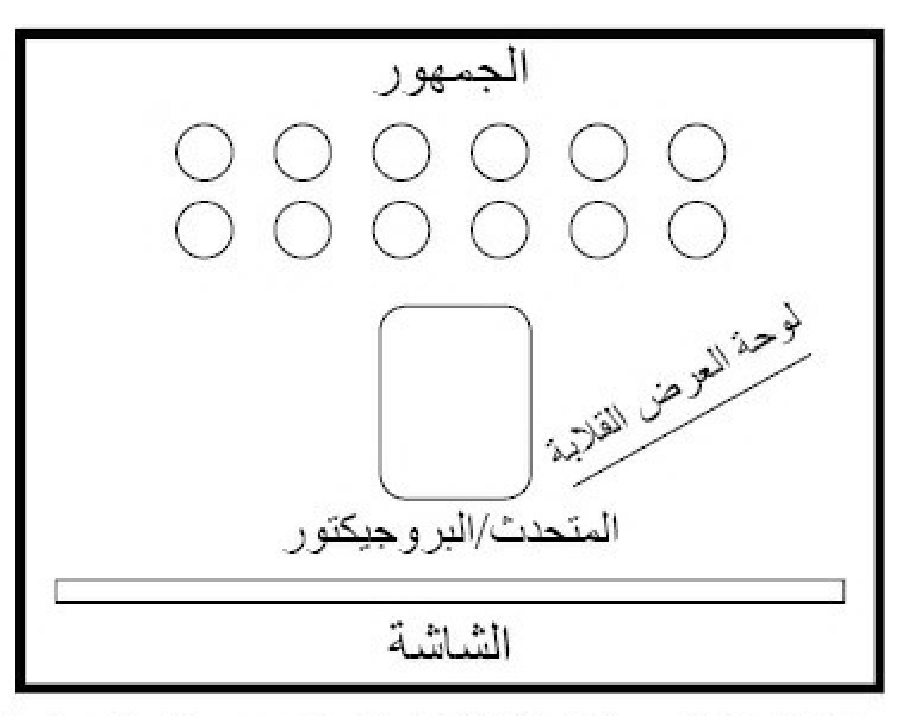
التدريب على التحدث أمام مجموعة صغيرة

عند التخطيط لحدث ستقوم فيه بالتحدث أمام الناس، من المهم أن تضع في اعتبارك حجم هذا الجمهور؛ حيث يختلف أسلوب استماع المجموعة الصغيرة عن المجموعات الكبيرة. فعند التحدث أمام جمهور يقل عدده عن 15 فرداً، ضع الأمور الثلاثة التالية في اعتبارك لتضمن أن يحدث عرضك أمام هذه المجموعة الصغيرة أثراً كبيراً عليهم.

تحدث وأنت جالس بدلاً من أن تتحدث وأنت واقف. على الرغم من أنه من المتعارف عليه أن يقف المتحدث أمام المجموعة عند إلقائه لحديثه، فإنه إذا كان عدد الحاضرين قليلاً، فمن الأفضل والأنسب أن تتحدث وأنت جالس. إن هذا الأمر يساعدك على تقليل الفجوة بينك وبين مستمعيك نظراً لأنه يضعكم جميعاً على المستوى نفسه حرفياً.

شجع الجمهور على طرح الأسئلة طوال الوقت. من الطبيعي أنه عندما تقوم بإلقاء حديث أمام حشد كبير من الحاضرين فإنك تخصص وقتاً في النهاية لجلسة طرح الأسئلة والإجابة عنها. ولكن في حالة إلقاء حديث أمام مجموعة صغيرة من الحاضرين، يمكنك أن تزيد من قدر المشاركة والحوار عن طريق إتاحة الفرصة لهم لطرح أسئلتهم والمشاركة في عرض أفكارهم في أي وقت في أثناء تحدثك. أعلم هذه المجموعة من البداية بأنك بدلاً من أن تعقد جلسة طرح الأسئلة والإجابة عنها في نهاية الحديث، فإنك ستسعد بتلقي أي تعليقات أو استفسارات في حينها.

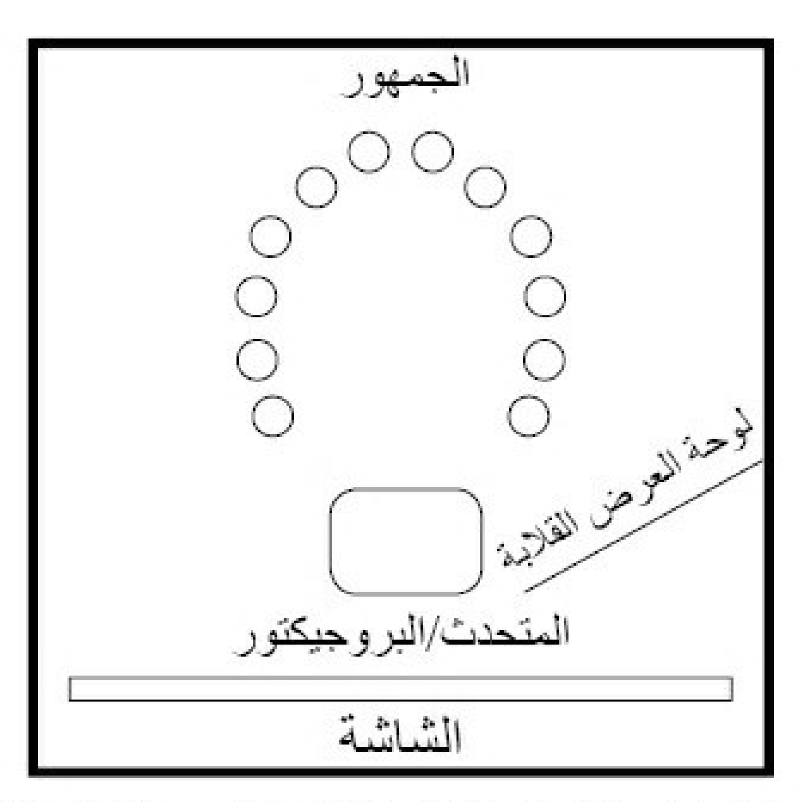
نظم القاعة على نحو غير رسمي. يعرض الرسم التالي تنظيم مقاعد تقليدياً مثل ذلك الخاص بقاعات التدريس وقد تم تطبيقه على اجتماع لمجموعة صغيرة.



التنظيم التقليدي للقاعة لاجتماعات المجموعات الصغيرة

على الرغم من تناسب هذا التنظيم مع اجتماعات المجموعات الكبيرة، لاحظ قدر الرسمية وعدم الارتياح الذي يمكن أن يبعث بهما هذا النظام في نفوس المجموعات الصغيرة. ومن ثم، إذا كنت تنوي استخدام شرائح البروجيكتور، فالشكل شبه الدائرة أو شكل حدوة الحصان (كالرسم التالي) في تنظيم المقاعد يعد خياراً جيداً نظراً لأنه سيتيح للمشاركين رؤية بعضهم ومشاهدة وسائل العرض المرئية في الوقت نفسه. أما إذا كنت لا تنوي استخدام وسائل عرض مرئية، فمن الأنسب أن تنظم المقاعد في صورة دائرية؛ كالجلوس حول مائدة اجتماع مستطيلة أو بيضاوية.

ذكاء المتحدث: إذا كنت تستخدم لوحة عرض قلابة، فقم بوضعها في إحدى الزوايا، أو في جانب من الجوانب، بحيث يتمكن الجميع (بمن فيهم أنت) من رؤيتها.



تنظيم القاعة بشكل غير تقليدي لاجتماعات المجموعات الصغيرة



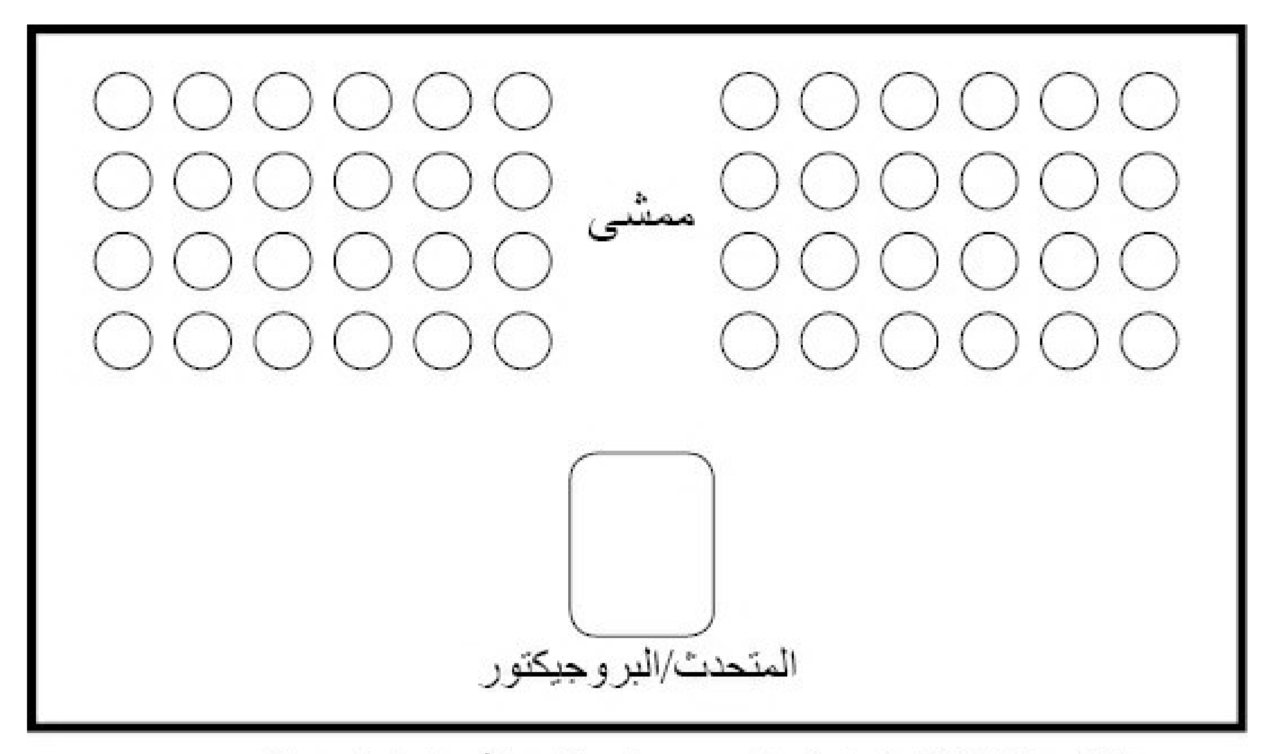
34

التعامل مع المجموعات متوسطة العدد

تضم معظم الأحاديث التي تلقيها في مكان عملك (مثل الاجتماعات والعطاءات والمناقصات الخاصة بالبيع ومناقشة التسويق وما شابه ذلك) عدداً متوسطاً من الأفراد قد يتراوح في المتوسط بين 20 و 40 فرداً. ومن بين مزايا هذه المجموعات أنها تمكنك من رؤية كل فرد موجود بالقاعة. ولكن على النقيض من المجموعات الصغيرة، والتي تكون بطبيعتها أكثر حميمية، تتطلب المجموعات متوسطة العدد أن يتبع المتحدث بعض الطرق الإضافية للتواصل مع أفرادها.

التحدث بصوت أعلى من الصوت العادي. من الطبيعي أن تعتقد أنك إذا تحدثت بمستوى صوتك العادي، فسوف يتمكن جميع الحاضرين الموجودين في القاعة من سماعك (ومن ضمنهم الجالسون في الخلف). ولكن مجموعة قليلة من المتحدثين هي القادرة على تحديد والحفاظ على مستوى الصوت الفعلي المطلوب توافره لجذب انتباه الحاضرين البالغ عددهم 40 فرداً. تلميح: يجب أن يكون صوتك أعلى مما تعتقد. تتمثل إحدى الطرق الناجحة التي تستطيع من خلالها ضبط مستوى صوتك في قراءة بضعة أسطر من الحديث (في القاعة التي ستلقيه فيها) على أحد المساعدين الجالس في الخلف، مع ضبط مستوى الصوت بالاعتماد على رأيه. تذكر أنه عندما تكون القاعة ممتلئة، يمكن امتصاص قدر من صوتك. ومن ثم، سوف تكون مضطراً للتحدث بمستوى صوت أعلى من ذلك الذي تدربت عليه والقاعة فارغة.

قم بإعداد ممشى في المنتصف. غالباً ما يتم تنظيم المقاعد لمثل هذه المجموعة متوسطة العدد مثلما يتم تنظيمها في قاعات التدريس. لذا، قبل أن تلقي حديثك، تأكد من تنظيم المقاعد على النحو الموضح في الرسم التالي، واحرص على أن يكون هناك ممشى في المنتصف أيضاً.



تنظيم القاعة لاجتماعات المجموعات ذات الأعداد المتوسطة

ذكاء المتحدث: إذا كنت ترغب في التقرب من أفراد المجموعة، فحاول أن تتمشى في الممر الموجود في منتصف القاعة وأنت تتحدث. فوجودك المستمر على منصة الحديث، على الرغم من توفيره لقدر من الأمان، يمكن أن يجعل حديثك ساكناً وجامداً. إن تجولك في القاعة سوف يشعر كل فرد من الحاضرين بأنك تتحدث معه.

استخدم أسماء الحاضرين. بمجرد أن تسمح للحاضرين بالمشاركة، تكون قد أرسيت المودة بينك وبينهم ونشرت شعوراً بالارتياح والألفة. لذا، بدلاً من أن تطرح عليهم أمثلة محايدة حول أشخاص مجهولين، كأن تقول: *"عن طريق استخدام نظامنا الجديد، يمكن للموظف أن يحصل على جميع المعلومات التي يريدها بسرعة للإجابة عن السؤال الذي يستفسر عنه العميل"*، يمكنك أن تقول: *"لنفرض أن جين هي عميلة تتصل مستفسرة عن أمر ما، وإذا كان رامون هو الموظف الذي يتولى هذه المكالمة، فكل ما عليه فعله يتمثل في إدخال رقم العميل وسوف يظهر أمامه على الفور جميع المعلومات التي يريد الحصول عليها"*. إن طرح أمثلة مثل السالف ذكرها بضع مرات في بداية حديثك يتيح للحاضرين معرفة أنك تعرفهم جيداً، وهذا ما يجعلهم يستجيبون لك بالنحو نفسه.

حدد فترة لطرح الأسئلة. في هذه المجموعات، يكون لديك خيار إتاحة الفرصة للمشاركين فيها بطرح الأسئلة أثناء حديثك أو الانتظار إلى أن تنتهي من حديثك ثم تعقد جلسة لطرح الأسئلة والإجابة عنها. إذا ما سمحت بطرح الأسئلة أثناء حديثك، فسوف تضطر بين الحين والآخر إلى الرد عن سؤال قد تستغرق إجابته وقتاً طويلاً أو ينقلك بعيداً عن الموضوع الذي كنت تتناوله. في كلتا الحالتين، تذكر أن تعيد صياغة السؤال وتكرره مرة أخرى كي يستفيد منه الحاضرون.



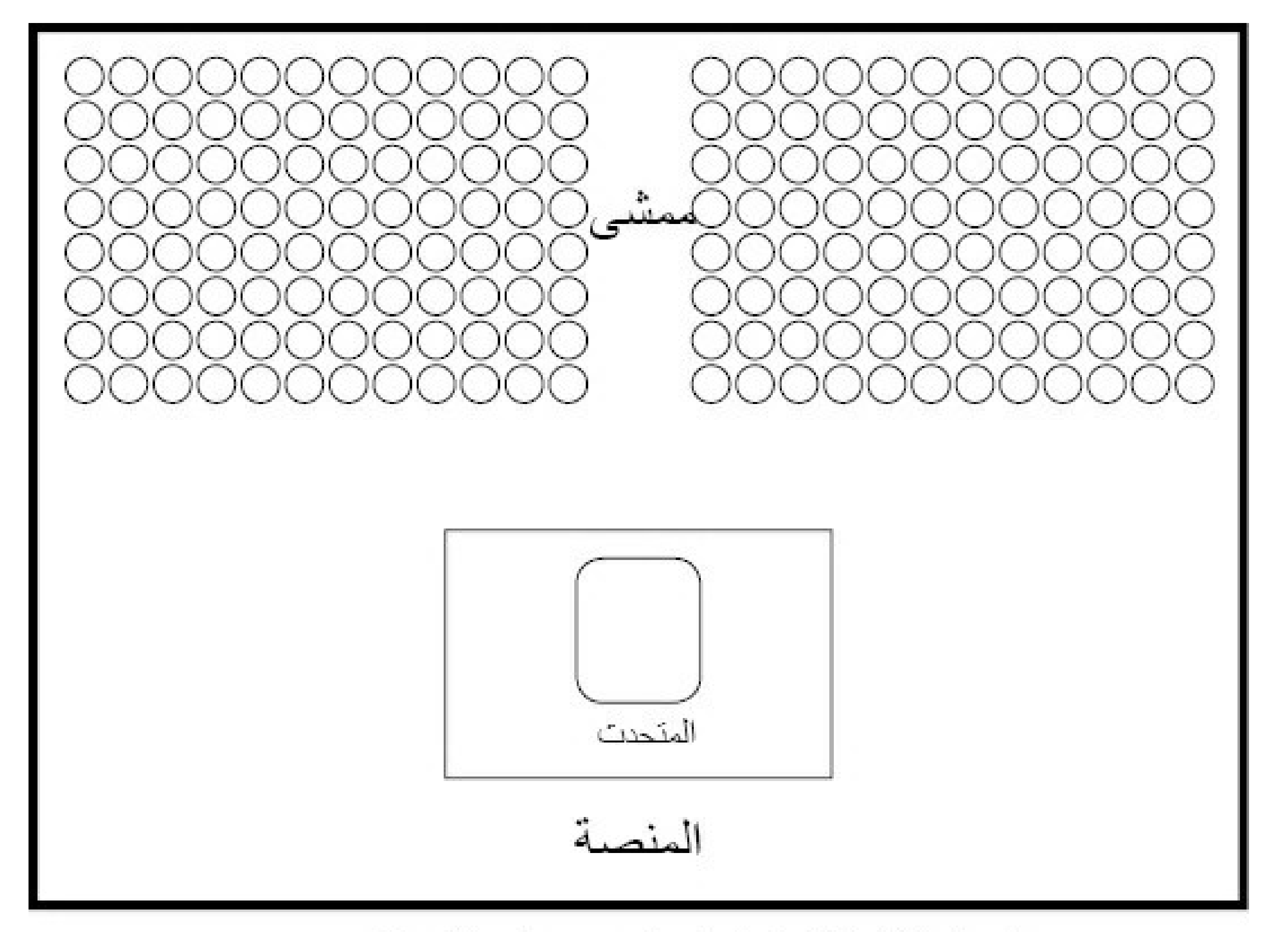
35

التواصل مع المجموعات الكبيرة

من التحديات التي تواجه المتحدثين أمام المجموعات الكبيرة (التي يبلغ عددها 250 فرداً أو أكثر) هو إحداث التوازن بين تقديم عرض منظم معتمد على معلومات موثوق في مصادرها وتكوين علاقة ألفة مع الحاضرين. ففي الاجتماعات التي تضم هذا العدد، يبدو المتحدثون بعيدين ومنعزلين عن الحاضرين نظراً لأنهم ينظرون إليهم من وراء منصة الحديث. لتتمكن من كسب انتباه الكامل للمجموعة والمحافظة عليه، حاول القيام بما يلي:

قف على منصة الحديث. ليتمكن الحاضرون من مشاهدتك بوضوح (ولتشاهدهم أنت أيضاً بوضوح) في مجموعة يزيد عدد المشاركين فيها عن 100 مشارك، قف على منصة حديث أو على درجة عالية. فعند التحدث أمام جمهور يبلغ عدده بضع مئات، يعد الوقوف على درجة يبلغ ارتفاعها 8 أو 12 بوصة مناسباً. ولكن إذا كنت ستتحدث أمام جمهور يبلغ عدده بضعة آلاف (كالتحدث في أحد المؤتمرات)، يجب أن تقف على منصة أعلى من ذلك.

ذكاء المتحدث: اطلب أن يتم تنظيم القاعة التي ستتحدث فيها حتى وإن كانت قاعة كبيرة تبعاً للرسم التالي. فوجود ممشى في منتصف القاعة يساعد في تقسيم الأفراد وعدم جلوسهم في صورة كتلة واحدة؛ وهو ما يمكن أن يقمع رغبتهم في المشاركة.



إعداد القاعة لاجتماعات المجموعات الكبيرة

قم باستخدام ميكروفون صغير لا سلكي يثبت على الصدر. تجنب قدر الإمكان أن يقيدك الميكروفون الثابت الملحق بمنصة الحديث أو الذي تضطر إلى حمله طوال فترة تحدثك في مكانك. فبدلاً منه، اطلب أن تحصل على ميكروفون لا سلكي صغير يتم تثبيته على الصدر؛ وهو ميكروفون صغير يتم تثبيته بربطة العنق التي ترتديها، وهو موصل أيضاً بمحول يتم تشغيله بالبطارية ويثبت في حزامك. حيث يتيح لك استخدام هذا الميكروفون القدر الكامل من حرية الحركة ويتيح لك المشي بعيداً عن منصة الحديث وتحقيق أكبر قدر من الاستفادة من المساحة الموجودة في الجزء الأمامي من القاعة. وإذا كنت من محبي المغامرة، يمكنك النزول إلى المجموعة لمدة دقيقة في حالة وجود سلالم أمام المنصة.

بالغ في حركات جسمك وعلو مستوى صوتك. إن الأحاديث الرسمية، والتي يتم إجراؤها طبقاً لخط زمني مخطط ونص منظم، تنجح أكثر مع المجموعات الكبيرة. ولكن للتقليل من مشاعر "البُعد والعزلة" التي يمكن أن تصاحب هذا النوع من الأحاديث، قد ترغب في المبالغة في استخدام تعابير جسمك ومستوى صوتك لتضفي قدراً من الإثارة والتشويق على ما تقوله. على سبيل المثال: يساعد التحريك الزائد للذراعين (والذي قد يبدو لك مبالغاً فيه بشكل كبير) في ملء المساحة الفارغة وإضفاء حس الحركة على حديثك. وبالمثل، يمكن أن يجعل التحدث بمستوى الصوت العادي أفراد المجموعة الكبيرة يشعرون بالرتابة. ومن ثم، يمكنك جذب قدراً أكبر من

انتباه الجمهور عن طريق رفع مستوى صوتك. بعبارة أخرى، يعد ما سبق حالة من الحالات التي قد ترغب فيها في أن تزيد من علو مستوى صوتك.

احصل على إجابات من الأفراد الرافعين لأيديهم. حاول أن تشرك الحاضرين في حديثك منذ بدايته عن طريق طرح بعض الأسئلة وتطلب منهم الإجابة عنها برفع الأيدي. على سبيل المثال: إذا كنت تتحدث عن أمان مكان العمل، يمكنك أن تطرح السؤال التالي: "كم منكم قدمت له شكوى من أحد العمال في الأشهر الستة الماضية؟ من يريد الإجابة عن هذا السؤال يرفع يده". ومن الممكن أن يظهر هذا الطلب بشكل أفضل إذا ما وظفت لغة جسمك بقيامك برفع يدك عندما تطلب من الجمهور أن يرفعوا أيديهم للإجابة عن السؤال. إن هذا الأسلوب يعد طريقة فعالة وهادئة تشجع بها جمهورك على المشاركة في الحوار.

قم بتحضير ميكروفون للأسئلة. لضمان تمكن كل فرد في المجموعة من سماع الأسئلة المطروحة، قم بتحضير ميكروفون لا سلكي يمكن حمله باليد لجلسة طرح الأسئلة والإجابة عنها. وإذا كان الجمهور كبيراً أو منتشراً في أرجاء القاعة، فقم بتحضير ميكروفونات عدة في مختلف أرجاء القاعة.

اطرح أسئلة بيانية. نظراً لأن المجموعات الكبيرة لا تعطيك قدر الحرية الذي يتيح لك طرح أسئلة مباشرة والحصول على إجابات لها من المجموعة، استخدام الأسئلة البيانية. على سبيل المثال: إذا كنت تتحدث عن مزايا أجهزة الكمبيوتر الجديدة التي تم توزيعها في الشركة، فمن الممكن أن تطرح سؤالاً تعلم أن الجميع سوف يتفق معك فيه مثل: "كم منكم واجه مشكلات في إعداد الفواتير على أجهزة الكمبيوتر القديمة؟" أو "كم منكم رغب في إلقاء جهاز الكمبيوتر من الشباك عندما كان يعمل ببطء شديد؟".



36

تمتع بحس الدعابة

إن الفكاهة أو الدعابة لا تقتصر على الضحك، خاصة بالنسبة للمتحدثين الذين لا يكون هذا الحس طبيعة فيهم. إذا كنت تعتقد أنك ممن لا يملكون حس الفكاهة، فاجعل من أهدافك أن تخرج من منطقة "الجدية" الخاصة بك وتجعل جمهورك يضحك. إن استخدام حس الفكاهة يساعد جمهورك على غض البصر عن أية فروق في الأسلوب ووجهات النظر بينكما. لقد كان "مارك توين" محقاً عندما قال: "لا يمكن لشيء أن يعترض طريق الضحك". ومن ثم، إذا كنت تنوي أن تخوض التحدي الذي يجبرك على أن تجعل من حديثك أكثر إضحاكاً (بالمعنى الإيجابي للكلمة)، حاول أن تتبع ما يجب عليك فعله وما لا يجب عليك فعله مما سيلي ذكره.

لا تُلقِ النكات

بصرف النظر عن مقدار المرح الذي يراك عليه أفراد عائلتك، فإنك لست فناناً كوميدياً. لذا، اترك الكوميديا لأصحابها ولا تحاول المبالغة فيها أمام الجمهور.

لا تستخدم الدعابة في غير محلها

إن سرد أحداث قصة فكاهية لا علاقة لها بالموضوع الذي تتناوله سوف يجعل حس الدعابة لديك أقل إضحاكاً. فالحاضرون يكون لديهم توقع ضمني بأن الأمور التي ستتحدث بها لابد وأن يكون لها علاقة بالموضوع الذي تتناوله. وعندما لا يجدون ذلك، يمكن أن تثبط عزيمتهم واهتمامهم بالاستماع إليك.

لا تصرح بأنك ستذكر أمراً فكاهياً

تظهر الدعابة في أفضل صورها عندما تكون داخل نسيج القصة بدون الإعلان عنها مسبقاً. على سبيل المثال: إن تقديم قصة فكاهية بقول: "إن لدي قصة فكاهية واقعية سوف أقصها عليكم" يفصلها عن التسلسل الطبيعي للحديث ويزيل منها عنصر المفاجأة الممتع.

لا تستهزئ بالضعفاء

يعتمد حس الدعابة إلى حد ما على السخرية من بعض الأشخاص أو المواقف أو الأحداث. ولكن السخرية أو الاستهزاء بالأشخاص الضعفاء يعد تصرفاً وضيعاً وليس فكاهياً.

اعتمد على تجربتك الشخصية

منذ بضع سنوات مضت، كتب الفنان الكوميدي "ريك راينولدز" ومثل عرضاً مسرحياً فردياً يحمل اسم Only The Truth Is Funny. إن اسم العرض في حد ذاته يعد نصيحة جيدة للمتحدث. فبدلاً من تأليف قصص مطولة خصيصاً من أجل إضحاك الجمهور، حاول أن تعرض قصصاً خاصة بسيطة وواقعية. مثلاً، يمكنك أن تروي موقفاً تعرضت له بنفسك أو تعرض له أحد أصدقائك لتشرح النقطة التي تتناولها؟ ابحث عن الفكاهة في الأحداث اليومية التي تمر عليك وسوف يجدها الجمهور فكاهية أيضاً نظراً لأنك ستتمكن من ربطها بشكل أفضل بالموقف الذي تتحدث عنه.

اختر القصص القصيرة

إذا كنت قد استمعت من قبل لنكتة أو قصة طويلة ومعروفة كنت تعلمها من قبل، ففي مرحلة ما، لن تنصت جيداً إليها بل ستظل منتظراً حتى تنتهي فقط. فكلما زاد طول القصة، قل اهتمام الجمهور بمعرفة المغزى منها.

استخدم الدعابات التي تعتقد أنها مضحكة

لكل شخص فكرة مختلفة عما يمكن أن يكون مضحكاً. لذا، حتى وإن لم تكن قصتك مضحكة من وجهة نظر الجميع، فإن الروح التي تنقلها بها إلى الحاضرين من الممكن أن تنتقل بسهولة إليهم. إذا كنت ترى أن القصة التي ترويها مضحكة، فسعادتك وأنت ترويها سوف تُقدر من قبل الحاضرين وسوف يستمتعون بها في كل الأحوال.

استخدم الدعابات التي تتناسب مع جمهورك

هل مستمعوك تقليديون أم غير تقليديين، لهم علاقة بالفن أم عمليون، ذكور أم إناث، متحفظون أم متحررون؟ اجعل تركيبة الجمهور الذي ستلقي حديثك أمامه هي التي تحدد نوع الدعابات التي ستطرحها. تأكد أيضاً من عدم سرد أية أحداث قد تسبب الشعور بالإهانة للجمهور أو قد تغضبهم أو تفصلك عنهم. على سبيل المثال: الدعابة التي يمكن أن تطرحها على مجموعة من عمال الشحن الذين يعملون في الميناء تختلف بشكل كبير عن تلك التي يمكن أن تطرحها على مجموعة من الخياطين.



37
الالتزام بقواعد الدعابة

على الرغم من أنه لم يعد يوجد أحد يروي نكاتاً قديمة، ولا حتى فناني الكوميديا المحترفين، فإن الأساليب المستخدمة والمجربة في إضحاك الناس هي التي لم تتغير. فبالاعتماد على كتب الكوميديا الحديثة، إليك فيما يلي أبسط الأساليب التي يمكن لأي شخص استخدامها لجعل حديثه أكثر فكاهة أو على الأقل أكثر حيوية.

ابحث عن الخصائص المشتركة. هناك بعض المواقف والسياقات والمشاعر (مثل الإحباط من محاولة تصحيح خطأ ما في تقرير ائتماني) التي يمكن أن تنطبق على جميع الأفراد الموجودين في القاعة. إن الاستهزاء بالتجارب التي تعد مشتركة بين جميع الحاضرين يعد ممتعاً، ولكن الضحك على بعض الأمور الغريبة -التي تعد مرتبطة بك وحدك- لا يعد ممتعاً.

تخصيص الدعابة. بصرف النظر عما إذا كنت تعتقد أن نكاتك مضحكة أم لا، إذا لم يستطع الجمهور فهمها، فلن يضحكوا عليها. ومن الطرق التي يمكن أن تجعلهم يقهقهون من الضحك هي أن تخصص محتوى النكتة وتجعلها مرتبطة بالأماكن والعادات الخاصة التي تنطبق على جمهورك.

كن مواكباً للزمن. إن الفكاهة تنطبق على ما يحدث الآن وليس على ما حدث في الماضي. إن قول *"منذ عشرين عاما مضت، عندما كنت أسير في الشارع"* لا تكون بمثل قوة أو فعالية ذكر أحداث أخرى في الحاضر؛ كأن تقول *"في وقت سابق، عندما كنت أتمشى كعادتي في الصباح"*.

متابعة الدعابة. في بعض الأحيان، يطلق على هذا الأمر اسم "الاستدعاء"؛ وهو مفهوم يقول بأن الجمهور إذا ضحك على الدعابة مرة، فسوف يضحك عليها مرة أخرى. وإذا ما وصلت إلى المغزى من الدعابة (فكرة أو كلمة أو عبارة مضحكة) في حديثك ووجدت أن الجمهور قد ضحك عليها، فكررها مرة أخرى في وقت لاحق من الحديث مع تكرار الطريقة التي طرحتها بها. فمن الممكن أن يكون لذكر العبارة الضاحكة الأثر نفسه عند ذكرها في المرة الثانية وأحياناً في المرة الثالثة. بعبارة أخرى، يجب أن تقوم بتحضير الدعابات التي سوف تلقيها على الجمهور. وانتبه إلى أنه إذا زادت عدد مرات تكرارها عن ثلاث مرات، لا يصبح لها أي تأثير.

كن محدداً. كلما زاد وضوح الصورة التي ترسمها للحاضرين وزادت التفاصيل التي تحتوي عليها، زاد حس الدعابة والفكاهة في الموقف الذي تعرضه. على سبيل المثال: إن مكتبك منظم

ومرتب (وهذا أمر عام)، ولكنه أصبح غير منظم نتيجة لتناول موظفي قسم الموارد البشرية لوجبات الطعام الصيني التي أحضروها عليه (وهذا أمر خاص).

اعرض الموضوع بطريقتك الخاصة. إذا لزم الأمر، فلا تخشَ من أن تقوم بتقليد (وليس السخرية من) صوت أو حركة جسم الشخص الذي تروي قصته. إن حركات اليد وتعبيرات الوجه ووضع الجسم والتنوع في طبقات الصوت من الممكن أن تضيف من قدر الفكاهة الموجودة في القصة وتجعلها أكثر تشويقاً.

المبالغة في سرد الأحداث. إن المبالغة في سرد الأحداث بطريقة أو بأخرى يعد غالباً نقطة دخول للضحك والتسلية. على سبيل المثال: *"لقد أصبح الالتزام بالزي الخاص بالعمل أمراً مرناً إلى حد كبير جعلني أذهب للعمل البارحة بالبيجاما ولم يلحظ أحد هذا الأمر".*

استخدام حرف K. عند التحدث باللغة الإنجليزية، ونظراً لبعض الأسباب، يفضل الأمريكيون استخدام الكلمات التي تبدأ بحرف K عن سائر الكلمات، فهم يرونها أكثر إضحاكاً (من يعلم؟). لذا، بدلاً من أن تقول: eating donuts, at the morning sales meeting، حاول أن تقول: chowing down on Krispy Kremes at the company off site.

استخدام العبارات التي يتم تفسيرها أو استخدامها بشكل خاطئ. إن "تفسير العبارات خطأ" ينتج عن سماع أو نطق كلمات أغنية ما أو عبارة ما بشكل خاطئ. على سبيل المثال في اللغة الإنجليزية: يعتقد الناس عادة أن عبارة it's a dog-eat-dog world هي العبارة التي يتم قولها خطأ بدلاً من عبارة it's a doggy dog world.



38

إمتاع الجمهور

تعتمد الخطب الممتعة على إمتاع الجمهور؛ فهدفها الأساسي يتمثل في جعل الحاضرين يجلسون بارتياح في مقاعدهم ويستمتعون بما يستمعون إليه؛ آملين أن يكون به حس جيد من الفكاهة أو الدعابة. إن الفكاهة، والتي يصعب تعريفها ويصعب أكثر توصيلها، تعد العامل الأساسي في إمتاع الحاضرين وتسليتهم. وللتمكن من تحضير حديث أو عرض ممتع، فكر في أنواع المواقف التي من الممكن أن يرى أفراد مجموعتك أنفسهم فيها. ما اهتماماتهم؟ ما النكات والألفاظ الخاصة التي يستخدمونها؟ بمجرد أن تكوّن فكرة عن ظروفهم الخاصة، سوف يساعدك اتباع الطرق التالية في إبهاجهم وإسعادهم.

التعبير عن واقع الأمر بصورة تخفف وطأة تأثيره

يمثل هذا الأمر فن التقليل عن عمد من أهمية موضوع أو حقيقة مهمة بالفعل. على سبيل المثال: ***"لقد أخبرتنا شركة الطيران أن هناك تأخيرا بسيطا في ركوب الطائرة نتيجة لوجود مشكلة فنية بها. فقلت لنفسي: عظيم، سوف يعطيني ذلك فرصة شراء طعام. وبعد مرور 48 ساعة، كنت قد جربت تناول الطعام في كل مطعم موجود بالمطار".***

الأحداث غير المتوقعة

يحب الجمهور أن تفاجئه. ومن ثم، عندما تعرض عليه نهاية مفاجئة وغير متوقعة، فإنه يستمتع بها جيداً. على سبيل المثال: منذ يومين، اتصلت والدتي بالمكتبة لتسأل عن كتاب معين كانت تبحث عنه. وقد أجابها الموظف المسئول هناك على مكالمتها قائلاً: ***"معذرة، لا يمكنني الرد على سؤالك الآن نظرا لتعطل الكمبيوتر الخاص بالمكتبة". معتقدا أن القصة قد انتهت بهذا الشكل، شكر الموظف والدتي على اتصالها وكان على وشك إنهاء المكالمة، ففاجأته والدتي قائلة: "لمَ لا تذهب وتبحث عنه على الأرفف بنفسك وتتأكد من وجوده؟"، وقد أجابها الموظف قائلاً: "يا لها من فكرة جيدة، لم تخطر على بالي بالفعل".***

التعبيرات الساخرة

تتمثل التعبيرات الساخرة في التباين المضحك بين ما تقوله وما يتوقع الحاضرون أن تقوله. فعندما تتفوه بعكس ما هو منطقي من الممكن أن تجذب أنظار الحاضرين بطريقة جيدة. على سبيل المثال: ***"إن لدينا عملاء عدة في مختلف أنحاء العالم. وقد قمت مؤخرا بالسفر إلى لندن لزيارة واحد***

من هؤلاء العملاء. لقد سعدت للغاية عندما اكتشفت أنه قد تم منع التدخين في الأماكن العامة المغلقة. ولكن لسوء الحظ، صار الجميع يدخنون بشراهة في الأماكن المفتوحة، وبالتالي صار الحصول على هواء نقي وأنت تسير في الشارع أصعب".

التورية

التورية معناها استخدام كلمة لها معنيين. وعند استخدامها بذكاء، تصبح ممتعة ومهارة جيدة مميزةٍ لك. علىٍ الجانب الآخر، إذا تم استخدامها بشكل زائد عن الحد، فمن الممكن أن تصبح أمراً مملاً ومضجراً.



39

تحفيز الجمهور

تكون الخطب التحفيزية مصممة بطبيعتها لتعمل على تشجيع وإثارة حماس الجمهور لأداء أمر ما. فمن الممكن أن يكون الهدف من عرضك أو حديثك يتمثل في تعزيز إحدى المبادرات التي ستقوم بها الشركة أو محاولة تحفيز الموظفين بإخبارهم بوجود ترقية للمنتج الجديد أو محاولة بيع خدماتك لأحد العملاء المرتقبين. بصرف النظر عن الهدف من هذا النوع من الخطب، ستساعدك الأفكار التالية على تعزيز قوى الإقناع لديك.

تأسيس دافع مشترك

أعلم جمهورك بالطرق التي يمكنك شخصياً من خلالها أن تكون مرتبطاً باحتياجاتهم وظروفهم الخاصة. فالبشر بوجه عام يكونون أكثر تقبلاً لما تقدمه لهم إذا ما شعروا أنك تشعر بآلامهم. على سبيل المثال: ***"لقد تغير عملي بشكل كبير في العام الماضي. وقد تمثل واحد من أهم الفروق التي ظهرت في التكلفة العالية والسريعة للوقود. فأنا -مثلكم جميعاً- أبحث دوما عن الوسائل التي يمكنني من خلالها أن أقلل من تكاليف انتقالاتي. وقد كان ذلك أمرا بالغ الصعوبة، مما جعله يمثل تحدياً دائما بالنسبة لي".***

هناك طريقة أخرى يمكنك من خلالها تكوين علاقة مع الجمهور وتقليل الفجوة بينك وبينه؛ وهي تلك التي تتمثل في التواصل من خلال الأفكار والآراء المشتركة بينكما في الموضوع الذي تتناوله. على سبيل المثال: ***"يعتقد العديد من المطلعين في مجال الصناعة أن تكلفة الوقود سوف تستمر في الزيادة. وأن معظمنا يبحث الآن عن مصادر بديلة وأكثر نظافة للوقود ليتم استخدامها بدلاً من الأنواع التقليدية منه. بيد أنهم يشعرون أن الخيارات الحالية تعد محدودة إلى حد كبير".***

أعلم الجمهور بما يمكن أن يتوقعه

دع جمهورك يعلم تماماً ما سوف تتحدث عنه ولماذا تعده مهماً وتخمينك لرد فعله تجاهه أيضاً. على سبيل المثال، عند تقديم عرض ما أمام أحد العملاء المرتقبين، يمكنك أن تقول: ***"أشكرك لدعوتك إياي اليوم للحضور هنا لتقديم حل يتكون من خمس خطوات تتناسب مع احتياجات التدريب التي تريدها. نحن متخصصون في التدريب على الوسائط المتعددة، كما نعتقد أننا قد نجحنا في التوصل لحلول لن تتناسب فقط مع متطلباتك، بل ستوفر لك عملية تطبيق سهلة وفعالة وغير مكلفة".***

يساعدك تطبيق الأسلوب السالف ذكره على توقع الشكل الذي سيبدو عليه رد فعل الحاضرين. وبالتالي، يتحتم عليك أن تكون متأكداً بشكل كافٍ من قدرتك على توصيل ما ترغب في توصيله! وإذا كان لديك شك في أنك سوف تلقي حديثك على مجموعة من الأشخاص المتشككين، فاستخدم الأسلوب نفسه ولكن مع التخفيف من الرسالة التي تريد توصيلها قليلاً. إليك فيما يلي الرسالة الأولى السالف عرضها ولكن مع تمييز التغيرات التي أجريت عليها بالخط العريض: *"أشكرك لدعوتك إياي اليوم للحضور هنا لتقديم حل يتكون من خمس خطوات تتناسب مع احتياجات التدريب التي تريدها. نحن متخصصون في التدريب على الوسائط المتعددة، كما نأمل أن نكون قد نجحنا في التوصل لحلول لا تتناسب فقط مع متطلباتك، بل توفر لك عملية تطبيق تجعل حياتك أسهل بكثير"*.

احكِ القصص الملهمة

إن القصص التي يتم سرد أحداثها على نحو جيد تكون مفيدة نظراً لما لها من جاذبية عالمية تمكن الحاضرين من ربطها بحياتهم الشخصية. فاستخدام أمثلة الأشخاص الذين استطاعوا تحدي الاحتمالات أو تحقيق المستحيل يبث الثقة في نفوس الآخرين ويجعلهم يخرجون من منطقة الراحة الخاصة بهم في محاولة لتحقيق إنجاز جديد. على سبيل المثال: *"لم أعتد على ممارسة مثل هذا القدر من التمرينات الرياضية. ففي واقع الأمر، لم أكن أستخدم كارنيه عضويتي في إحدى صالات الألعاب التي اشتركت فيها إلا نادرا. عقب ذلك، منذ فترة قصيرة مضت، كنت في زيارة لحديقة يوسميت الدولية ونظرت إلى جبل "إل كابيتان" الجرانيتي. وعلى البعد، رأيت نقطتين ملونتين؛ لقد كانتا عبارة عن اثنين من متسلقي الجبال يشقون طريقهم للوصول إلى قمة هذا الجبل. لقد كنت على وشك التعليق على قدر القوة والقدرة والأجسام القوية التي يتمتع بها المتسلقان حين قاطعتني زوجتي قائلة إنها قد سمعت في الراديو عن أن أحد المتسلقين قد أصيب بالشلل في الجزء السفلي من جسمه، ولكنه كان أول مشلول نجح في تسلق جبل "إل كابيتان". حينئذٍ، شعرت بالوضاعة وأدركت أن جميع أعذاري التي كنت أقدمها لعدم الذهاب إلى التدريب كانت تافهة بالمقارنة مع ما علمته للتو"*.

لوِّن صورك بالعواطف

عندما تصف تجربة ما، استخدم الكلمات والعبارات التصويرية لترسم صورة حول ما يحدث وما تشعر به. على سبيل المثال: *"لم يهتم الثور بي عندما دخلت للوهلة الأولى للمضمار. ولكن عقب ذلك، عاد ونظر في عيني مباشرة. وعلى الفور، بدأت أشعر بالخوف وبدأت ركبتاي ترتعدان. لقد شعرت برغبة شديدة وملحة للهرب؛ ولكن أين المفر؟ لقد كنت مشلولاً من الخوف"*.

اعرض وجهات النظر المتعارضة وجهاً لوجه

لا يعني التحفيز تجاهل الاهتمامات والأسئلة ووجهات النظر المتعددة الخاصة بالأفراد الحاضرين. بل بالعكس، يعني التحفيز احتضان الحاضرين ومخاطبتهم بالإضافة إلى تقديم طرق بديلة لهم لرؤية الموقف من خلالها. على سبيل المثال:

"عندما كنت أتحدث عن صرف علاوات لأفضل الموظفين أداءً في الشركة، كنت أعلم أن البعض منكم يفكر: لكن..."

"إننا لا نستطيع تنفيذ هذا الأمر الآن"

"سوف يستمرون في توقع صرف المزيد من العلاوات في كل عام"

"لم تُصرف لهم علاوة مقابل عمل ما يأخذون على عمله أجراً في المقام الأول؟"

"إنني أدرك جيداً وبكل تأكيد لماذا تشعرون بهذا الشعور، ولكني أريد أن أطلب منكم أن تنظروا للأمر من منظور حديث لدقيقة واحدة. دعنا ننظر إلى بعض الدراسات الحديثة..."



40

تثقيف الجمهور

يكون لمختلف الأحاديث والعروض أغراض وأهداف مختلفة. ومن ثم، يجب أن تتنوع الطريقة التي تقوم بتصميم حديثك وتوصيله من خلالها تبعاً لمختلف تلك الأغراض والأهداف. إذا كان الهدف الأساسي لحديثك يتمثل في إعلام الجمهور بأمر ما (مثل إجراءات أو طرق أو أبحاث أو معلومات معينة حول منتجات معينة أو ما شابه ذلك)، فسوف تساعدك الإرشادات التالية على أن يكون لك تأثير أكبر على الجمهور.

• تجنب الإلقاء بكم هائل من المعلومات على الحاضرين. ركز على عرض نقطة واحدة فقط في كل مرة؛ لا تتعجل الأمور، واعلم أن جمهورك يحتاج إلى وقت ليهضم المعلومات التي قمت بتقديمها إليه.

• استخدام مقدمتك في عرض النقاط الرئيسية لحديثك.يساعد هذا الأمر على تكوين إطار عمل لما سوف تتحدث عنه، كما أنه يعطي للجمهور تلميحاً إرشادياً عما ستتناوله فيما بعد.

• عرض النقاط الرئيسية لحديثك بشكل تصويري. يقال إن الصورة أفضل من ألف كلمة. لذا، سوف يساعدك استخدام برنامج مثل باوربوينت في عرض الرسومات والجداول والمخططات والعناوين الرئيسية على جعل أفكارك أكثر سهولة في فهمها واستيعابها.

• توفير نشرات. يجب أن تحتوي النشرات التي سوف تقوم بتوزيعها على النقاط الأساسية لحديثك وليس على الحديث بالتفصيل. يعد عرض كم هائل من المعلومات أمراً مغرياً، ولكنه من الممكن أن يفقدك انتباه الجمهور إذا ما انشغل أفراده في قراءة النشرات التي قمت بتوزيعها عليهم.

• استخدام التناظر والتشابه. يعد التناظر مقارنة بين أمرين متماثلين في بعض النواحي. كما يعتبر من الأدوات الرائعة التي تساعدك على توضيح أمر ما أو التيسير من فهمه واستيعابه. على سبيل المثال: إذا كنت تريد عقد مقارنة بين ما يميز تقنية الاتصالات السريعة عن استخدام الهاتف في الاتصال بالإنترنت، فقد ترغب في عقد مقارنة بين قدر الماء الذي يتدفق عبر أنبوب لتصريف مياه الأمطار والقدر المحدود من الماء الذي يتدفق عبر الماصة التي تشرب بها.

• اعرض جميع المعلومات حول من وماذا ومتى وأين. قم بوصف النقاط المهمة في حديثك عن طريق إعلام الحاضرين عن الشخص الذي تعرض لهذا الموقف وماذا كان يفعل أو يقول ومتى وأين حدث هذا الموقف.

• تحقيق أكبر قدر من الاستفادة من حواسك. اعرض للجمهور بعض المعلومات الحسية مثل: كيف بدا المشهد؟ وما الأصوات التي سمعتها؟ وهل كان هناك رائحة أو مذاق مميز؟

• وضح السبب وراء كون معلوماتك مفيدة. نظراً للضغوط الحديثة التي تكون موجودة في مكان العمل، لم يعد الناس بحاجة إلى تضييع وقتهم حتى وإن كان هذا الوقت سيضيع في الاستماع لمتحدث جيد مثلك. ومن ثم، سوف تحظى بقدر أكبر من انتباه الحاضرين إذا ما وضحت لهم مدى فائدة الموضوع الذي سوف تتحدث فيه بالنسبة لهم.

• وضح المشكلة التي ستساعد معلوماتك في حلها. إن الحاضرين (مثلهم مثل أي فرد آخر) يبحثون عن الحلول البسيطة والسريعة (حلول "في لحظة") لمشكلاتهم. ومن خلال ربط ما تتحدث عنه بالقضايا الواقعية التي تؤثر على الحاضرين، تكون قد حظيت باهتمامهم وجعلتهم يستفيدون معك من الوقت الذي قضوه في الاستماع إليك.

41

الاحتفاء بشخص آخر

في المناسبات المختلفة التي تمر بها عبر حياتك العملية، يُطلب منك أن تحتفي بشخص أو بأمر ما. فربما تنول شرف التحدث في حفل عشاء بمناسبة تقاعد أحد زملائك، أو بمناسبة الترحيب بنائب الرئيس الجديد في الاجتماع السنوي للشركة، أو بمناسبة تقديم جائزة للفريق الفائز هذا الشهر في المنافسة على أفضل مستوى للمبيعات. أيما كانت المناسبة التي ستدعو فيها للاحتفاء بشيء ما، إذا طلب منك ذلك، يجب أن تعتبر ذلك من حسن حظك وليس من سوء حظك.

بالنسبة للغالبية العظمى من الأشخاص، لا يتمثل الجزء الأكثر توتراً هنا في الوقوف والتحدث، ولكن في محاولة التوصل لما سوف يتم قوله في هذه المناسبة في المقام الأول. تتمثل الطريقة المثلى هنا في كتابة ما سوف تقوله وتتدرب عليه قبل موعد حلول الحدث الفعلي، هذا مع الوضع في الاعتبار الإرشادات العامة التالي ذكرها.

- حدد زمن ما سوف تقوله بدقيقة واحدة أو دقيقتين؛ خاصة إذا كان هناك أشخاص آخرون سوف يتحدثون بهذه المناسبة أيضاً.
- اذكر علاقتك مع المحتفى به (عميلك أو زميلك أو قريبك).
- اذكر اسم الضيف المكرم في بداية حديثك ونهايته أيضاً.
- انسج حدثاً شخصياً قصيراً أو قصة أو تعليقاً من ذاكرتك حول الشخص المكرم.
- قم ببعض الأبحاث الأساسية للوقوف على نوعية الجمهور. ما الذي يمكن أن يحركه أو يضحكه؟
- تجنب أية تعليقات من الممكن أن تكون جارحة أو محرجة.
- لا تقرأ حرفياً من الورقة التي دونت فيها ملاحظاتك. بدلاً من ذلك، احفظ ما ترغب في قوله واستخدم ورقة الملاحظات كدليل إرشادي لك.

انتبه جيداً لما ستتفوه به، فمهمتك الأولى في يوم الحدث تتمثل في عرض بعض المعلومات المنطقية الأساسية. ***هل ستقف في مكان يمكن لجميع الحاضرين في القاعة مشاهدتك فيه؟ هل الشخص المكرم موجود الآن في القاعة؟***

ذكاء المتحدث: قبل أن تتحدث في هذه المناسبة، حاول أن تتواصل مع بعض الأشخاص الحاضرين لهذه المناسبة. وعندما تتحدث، يمكنك التركيز على هؤلاء الأشخاص كبداية.

عندما تحدد الأمور المنطقية الأساسية التي ستتحدث عنها، قف واستعد للتحدث. خذ نفساً عميقاً وانتظر دقيقة واحدة أو دقيقتين للتواصل مع الجمهور، ثم ابدأ في التحدث. وبقدر بسيط من

التخطيط، يمكنك أن تلقي حديثاً يعلق في الأذهان لفترة طويلة بعد انتهاء المناسبة. إليك فيما يلي بعض الوسائل الفورية التي يجب أن تضعها في اعتبارك.

- ليكن أول وآخر شخص تنظر إليه هو الشخص المحتفى به.
- تواصل مع جميع الحاضرين من خلال إلقاء نظرة عاجلة على القاعة بأكملها مع النظر إليهم أثناء تكريم الشخص.
- عندما تصبح مستعداً، تحدث مباشرة وأنت ناظر إلى الشخص المكرم

تدريب

فكر في الشخص الذي تنوي تكريمه أو الاحتفاء به في الحدث القادم. أجب عن الأسئلة التالية في الأماكن الفارغة المخصصة لها.

ما الثناء أو المديح الذي أرغب في أن أقدمه لهذا الشخص؟

....

ما القصة البسيطة أو المثال البسيط الذي يوضح ميزة أو سمة أريد أن أبدي إعجابي بها في هذا الشخص؟

....

ماذا يعني هذا الشخص بالنسبة لي؟

....

ماذا يعني هذا الشخص بالنسبة للآخرين؟

....



42

التحدث في مناسبات التأبين

في مواجهة الحزن، يواجه معظم الأشخاص صعوبة وتحدياً في الوقوف والتحدث عن زميل أو صديق وافته المنية مؤخراً. ومع ذلك، من الممكن أن يساعد التحدث عن تميز حياة أحد الأشخاص وعن جميع المشاعر التي كانت تحيط بها في تخفيف الحزن على وفاته والاحتفاء بما أنجزه في حياته والتعبير عن خالص الامتنان لما أسهم به في حياته مع التركيز على ما يمكن أن نتعلمه من هذه الإسهامات والتأكيد عليها. لا يمكن لأحد أن يقوم بإعداد رثاء لشخص ما، بيد أن تخصيص بعض الوقت للإعداد للكلام الذي سوف يقال في هذه المناسبة يجعلك تتحدث بفصاحة وبلاغة وأنت تنعي شخصاً عزيزاً عليك.

حدد الذكريات التي ترغب في مشاركتها مع الآخرين. عندما تفكر ملياً في القصص والمواقف التي مرت بهذا الشخص في حياته، حدد النقاط المهمة التي يوضحها كل منها. على سبيل المثال:

- ما الذي كنت معجباً به في هذا الشخص؟
- ما السمات التي كانت تميزه؟
- ما الإنجازات التي حققها في حياته؟
- ما الذي سوف تفتقده أكثر بعد وفاته؟
- ما الذي ستتذكره أكثر عنه؟

لا يتحتم أن تكون هذه اللحظات استثنائية. ففي بعض الأحيان، توضح بعض الذكريات البسيطة ظاهرياً جوهر هذا الشخص وعلاقتك به. تذكر أن مهمتك هنا تتمثل في رسم صورة لهذا الشخص وروحه في عقول الأشخاص المجتمعين لتأبينه. وحالما تنتهي من استرجاع ذكرياتك عن هذا الشخص، اختر بعض الذكريات ودونها مع تدوين ما تعنيه لك.

ذكاء المتحدث: حاول أن تنهي رثاءك للمتوفى بقصيدة قصيرة تعبر عن مشاعرك نحوه.

اطلب من الآخرين الإسهام في رثاء المتوفى: يمكنك أن تساعد من لم يتمكنوا من حضور حفل التأبين أن يشاركوا في رثاء المتوفى عن طريق أن تطلب منهم أن يحكوا لك بعض القصص والذكريات التي جمعتهم بهذا الشخص. ومن خلال تضمين مثل تلك القصص والذكريات في تأبينك له، فإنك تزيد من عمق التعرف على حياة الشخص المتوفى مع تبجيل مساهمة الأشخاص الذين لم يتمكنوا من حضور هذا الحدث.

قم بتحضير الملاحظات. نظراً لأن كلمات التأبين عادة ما تمس الإحساس والقلب، يفضل أن يتم عرضها بطريقة سابقة الإعداد وعفوية في الوقت نفسه، وذلك بدلاً من قراءتها مثلما تقرأ أي خطبة. لتنفيذ هذا الأمر، استخدم بطاقة فهرسة حجمها 5 × 7 بوصات ودوّن في كل سطر بها بضع كلمات تختص بكل نقطة ترغب في عرضها. اكتب أيضاً هذه السطور بحجم كبير يمكن قراءته فور النظر في البطاقة بدلاً من أن تحدق فيها بعينيك محاولاً قراءة ما فيها.

تقبل فيض المشاعر. عندما يسيطر عليك الحزن، يصعب عليك التحدث. إذا حدث هذا الأمر، فلا تحاول أن تسيطر على مثل تلك المشاعر. بدلاً من ذلك، توقف عن التحدث وأفسح الطريق لمشاعرك حتى تخرج وترى النور (ويفضل هنا أن تكون محتفظاً بمنديل في يدك). وعندما تصبح مستعداً للتحدث من جديد، استمر فيما كنت تقول مع الوضع في الاعتبار أن التعبير عن مشاعرك -على الرغم من كونه من الأمور الممنوع حدوثها أمام الجمهور- أمر طبيعي وجزء مهم من محاولتك -ومحاولة الآخرين- لتخطي الأحزان.

اتباع بعض الخطوط الإرشادية. على الرغم من عدم وجود طريقة "صحيحة" للتحدث في حفل تأبين، فإن هناك بضعة خطوط إرشادية يمكنك اتباعها في هذا الصدد:

- يجب أن تكون مدة حديث التأبين الذي ستلقيه حوالي خمسة دقائق. إذا لم تكن واثقاً بهذا الأمر، فاستخدم مخططاً تمهيدياً معداً من قبل للتدريب على ما سوف تتحدث به وتتبعه أيضاً. إذا لاحظت أن حديثك قد طال عن سبع دقائق، فقم بتعديله عن طريق حذف قصة أو اثنتين منه.
- دع الحاضرين للعزاء يعلمون من أنت وما علاقتك بالشخص المتوفى.
- تحدث بإيجابية واستخدم حس الدعابة عندما تقوم بعرض الصفات والسمات الشخصية للمتوفى. فرثاء شخص ما ليس بالوقت المناسب للتحدث عن المشاكل التي كانت العالقة بينكما.

للتعرف على المزيد من الأفكار والأمثلة الخاصة بخطب التأبين، يمكنك الاطلاع على كتاب A Labor of Love: How to Write a Eulogy الذي ألفه "جاري شيفر" وأصدرته GMS Publications في عام 2006.



43

المشاركة في فريق متحدثين

في مرحلة ما من حياتك المهنية، سوف يطلب منك التحدث في أحد فرق المتحدثين. ومن التحديات التي قد تواجهك هنا هو أنك لن تتمكن من التحكم في مثل هذه المناسبات بالطريقة نفسها التي يمكنك التحكم بها عندما تتحدث في مناسبة ما وحدك. فإذا ما وافقت على الاشتراك في فريق متحدثين، فإليك فيما يلي بعض القواعد التي يمكنك اتباعها لضمان نجاحك فيها.

لا تعلم جمهورك فقط، بل أمتعه أيضاً. أن تكون من بين المشاركين في فريق يعد أكبر بكثير من مجرد عرض بعض المعلومات الدقيقة وتوفير بعض الإجابات البليغة عن أسئلة رئيس الجلسة؛ إن الأمر هنا يتعلق بالاستماع لهم أيضاً. يهتم معظم المشاركين في المناقشات العامة بتوصيل وجهة نظرهم على حساب إغفال تعزيز حديثهم بالفكاهة والدعابة والقوة.

اجعل إجاباتك مختصرة وسريعة. نظراً لقيام رئيس جلسة المناقشة بطلب الإجابة عن السؤال نفسه من قبل كل من المشاركين في المناقشة من وجهة نظره، فمن الضروري أن تكون إجاباتك بسيطة وفي المضمون. يجب أن تقوم بتحضير النقاط الرئيسية التي تريد عرضها وتتدرب على توصيلها للحاضرين بطريقة موجزة.

لا تعتمد على رئيس جلسة المناقشة في عرض مقدمة نيابة عنك. تذكر أن رئيس جلسة المناقشة أمامه 3-10 مشاركين يريد تقديمهم للجمهور. بدلاً من ذلك، قم بكتابة سيرة موجزة تعرف من خلالها الحاضرين على شخصك وقدمها لرئيس جلسة المناقشة قبل بدء انعقادها. ولضمان عدم المخاطرة، احتفظ بنسخة من هذه السيرة في يدك لتعطيها له عند بدء انعقاد الجلسة نفسها.

ذكاء المتحدث: تأكد من معرفة رئيس جلسة المناقشة بالنطق الصحيح لاسمك واسم الشركة التي تعمل بها.

انتبه لحديث المشاركين الآخرين في جلسة المناقشة. عندما لا تكون أنت المتحدث، يجب أن يكون اهتمامك متركزاً بكل احترام على المشارك الذي يتحدث. فإذا بدوت ممتعضاً أو ركزت على قراءة ملاحظاتك أو النظر إلى أظافرك أو قمت بأي من السلوكيات الأخرى التي قد توضح أنك غير مهتم بحديث المشارك الذي يتحدث، فإن ذلك ينم عن ازدرائك لزميلك ويجعلك تبدو متحدثاً مبتدئاً وليس محترفاً.

لا تتبارَ مع المشاركين الآخرين. لقد أتى جميع المشاركين في جلسة المناقشة ليدلوا بوجهات نظرهم المتميزة ويعرضوا خبراتهم التي يتفردون بها. لذا، لا حاجة لك لتكرار ما قاله المشاركون الآخرون عن طريق الموافقة على تعليقاتهم أو الاعتراض عليها. بدلاً من ذلك، حاول التركيز على الرسالة التي أتيت من أجل توصيلها.

رحب بالتحدث مع الآخرين بعد انتهاء المناقشة. نظراً للوقت المحدود المتاح أمام كل مشارك من المشاركين في المناقشة والذي يرغب في الاستفادة منه لتوصيل رسالته، فمن الممكن أن تجد بعض الحاضرين يرغبون في التحدث إليك شخصياً بعد انتهاء الجلسة. لا تتعجل بالانصراف بعد انتهاء الجلسة مباشرة. بدلاً من ذلك، حاول أن تنتظر قليلاً لتعطي للمشاركين، أو حتى عملائك المرتقبين، فرصة مناقشتك في بعض الأمور.

بعض الأمور المتعلقة بكونك رئيساً لجلسة مناقشة

إن رئاسة جلسة مناقشة تعد أكثر صعوبة وتحدياً من التحدث أمام الناس. فمهمتك هنا تتطلب أن تكون على المسرح طوال الوقت، ومع ذلك لا تكون أنت محور الاهتمام في مثل هذه الحالة. إليك فيما يلي ثلاث نصائح حول كيفية قيامك بمهمة رئيس مناقشة بشكل محترف.

لا تتحدث كثيراً. إنك لست من المشاركين في هذه الجلسة، ولكنك المسئول عن تنظيمها وتيسير تحدث جميع المشاركين فيها. يجب أن تطرح الأسئلة على النحو المناسب، ولكن لا تفرض تعليقاتك الجانبية على الجلسة.

تعرف على طاقم العمل المشارك معك. يشير هذا الأمر إلى إعدادك المسبق للتعرف على المشاركين معك في المناقشة؛ مثل معرفة مجالات خبراتهم والإعداد للأسئلة التي تنوي طرحها عليهم.

تحكم جيداً في الوقت. قم بتوفير جهاز يوضع أمام المشاركين ليعلمهم بما إذا كانوا قد تخطوا الوقت المخصص لإجابتهم عن السؤال الموجه إليهم أم لا. إن مهمتك هنا تتمثل في التأكد من بدء المشارك في التحدث وانتهائه منه في الوقت المخصص له، هذا بجانب ضمان حصول جميع المشاركين على الوقت الكافي للإجابة عن الأسئلة المطروحة وعرض وجهات نظرهم أيضاً.

44

الاستفادة من التحدث في الولائم

إذا حدث ودعيت إلى التحدث في مناسبة ما يجلس فيها الحاضرون على موائد ليتناولوا وجبة ما، فاعلم أنك تواجه تحدياً كبيراً. إن التحدث في الولائم من الممكن أن يشعر أفضل المتحدثين بالتوتر والقلق. لذا، يجب أن تنتبه جيداً للتفاصيل التالية لتضمن توصيل الرسالة الخاصة بك عبر أصوات قعقعة الأواني الصينية والفضية على المائدة.

تجنب ذكر العديد من التفاصيل. بصرف النظر عن عقلية الإنسان التي يمكنها القيام بأكثر من مهمة، فمعظم الأشخاص لا يستطيعون تناول الطعام والتحدث والاستماع لكم هائل من التفاصيل في آن واحد. لذا، يجب أن تيسر الأمر على الجميع بالحرص على أن تجعل الموضوع الذي ستتحدث فيه عاماً بدلاً من أن يكون خاصاً. على سبيل المثال: إن الانخراط بشكل كبير في تفاصيل إنشاء موازنة هذا العام باستخدام برنامج Money Manger 2.0 لن يكون على قدم المساواة مع كعكة الشيكولاتة التي يتم تقديمها في الوقت نفسه على الطاولة للتحلية.

تعلم التحدث إلى ظهور الحاضرين. في الغالب الأعم، يجلس المدعوون إلى إحدى الولائم على طاولات مستديرة كبيرة. لذا، من المؤكد أن هناك مجموعة منهم ستكون ظهورهم في مواجهتك. وبشكل تدريجي، وفي أثناء محاولتك لجذب انتباههم بما تقوله من حكم وتمتعهم بمزاحك اللطيف، ستجد البعض منهم يستدير لينظر إليك؛ ولكن ليس بالضرورة أن يستديروا جميعاً لينظروا إليك. لا تعتبر ذلك الأمر إهانة لك. بدلاً من ذلك، تعلم أن تواصل حديثك بالقدر نفسه من الثقة والحماسة كما لو كنت توجه إليهم الحديث وهم جميعاً ينظرون إليك.

ضع الطاولات بالقرب من بعضها. إن التحدث في الولائم يكون غاية في الصعوبة إذا لم يتم تنظيم القاعة جيداً وترك مسافات كافية بين الطاولات وبعضها البعض. لذا، قبل أن تلقي بحديثك، تحدث مع الشخص المسئول عن تنظيم الاجتماع أو المشرف على تنظيم القاعة واطلب منه أن يضع الطاولات بالقرب من بعضها قدر الإمكان مع ترك المساحة الكافية لحركة طاقم الجرسونات. وفي الغالب الأعم، وكوضع افتراضي، يتم توزيع الطاولات في الولائم المقامة في الفندق أو قاعة الطعام بحيث تكون متباعدة بالقدر الذي يكفي لجعلها تملأ القاعة بأكملها. ينتج عن ذلك الأمر اتساع المسافة بين الطاولات بشكل كبير مما يجعل الجو العام أقل بهجة في نفس المتحدث.

ذكاء المتحدث: إن أمكن، فاطلب ألا يتم وضع منصة الحديث في مواجهة أو بجوار الأبواب التي يدخل ويخرج منها طاقم الجرسونات مباشرة لتقديم أطباق الوجبة.

راعِ الضجة المصاحبة لتناول الطعام. إن صوت ارتطام الأواني الفضية وسقوط الأطباق وحركة الأبوابَ نتيجة لدخول وخروج طاقم الجرسونات منها كلها أمور مألوفة على مأدبة الطعام. فإذا ما أظهرت غضباً أو سأماً في كل مرة يصدر فيه صوت عن الأواني أو عن حركة الجرسونات، فسوف تصبح ردود أفعالك أكثر تشويشاً من هذه الضجة نفسها. كن مستعداً لمثل هذا المستوى من الضجيج وتحدث بصوت عالٍ وتعامل معه على النحو المناسب.

ذكاء المتحدث: اعمل على تنظيم الخدمة المقدمة بحيث تتوقف الحركة على جميع الطاولات في الدقائق العشرة الأولى من حديثك، وهذا نظراً لكون هذا الوقت مهماً لك للتواصل مع الجمهور.

امنحهم خمس دقائق بصفة تحذيرية. دع جميع الموجودين بالقاعة يعلموا أنك سوف تمنحهم خمس دقائق حتى تجعلهم يستعدون للاستماع إليك. إن ذلك يمنحهم الوقت الكافي للانتهاء من شرب فنجان من القهوة أو إحضار المزيد من قطع البسكويت من البوفيه أو إجراء مكالمة سريعة وبعدها يعودون لمقاعدهم ويستعدون للاستماع إليك عندما تكون أنت مستعداً للتحدث أمامهم.



45

إذاعة الأخبار السيئة بشكل مقبول

في مرحلة ما من حياتك العملية، قد يُطلب منك أن تلقي حديثاً تذيع فيه بعض الأخبار السيئة. فقد تضطر إلى الإعلان عن الاندماج الذي سيحدث بين شركتك وشركة أخرى والذي يمكن أن يهدد بالتسريح المؤقت لنسبة من العاملين في الشركة، أو قد تعلن عن قيام الشركة بعملية إعادة تنظيم تتطلب قيام بعض أطقم العمل بتغيير أماكنهم أو تحقيق الشركة لنتائج مبيعات فقيرة للغاية قد تتطلب تقليل المصروفات أو بمعنى آخر تطبيق سياسة ربط الحزام لفترة من الوقت. أياً كان الأمر، تتنوع المهارات المطلوبة لإعلان مثل تلك الأخبار عن تلك المطلوب توافرها لإلقاء الأحاديث العادية. ومن ثم، إذا حدث وتم تكليفك بمهمة إذاعة الأخبار السيئة، فاتبع الإرشادات التالية لتخفف من وطأة مثل هذه الأخبار على كاهل من يسمعها وعلى كاهلك أنت أيضاً.

لا تظهر وكأنك تشعر بالذنب أو التردد. في الغالب الأعم، لا تكون أنت السبب في هذه الظروف السيئة، إنك مجرد شخص يقوم بتوصيل الرسالة فحسب. إن مهمتك هي أن تظهر الثقة والتعاطف بدلاً من أن تظهر جباناً أو متردداً. إن التركيز على بعض الأمور المقلقة، مثل "إنهم لن يحبوني" أو "سوف يعتقدون أنني رجل الأخبار السيئة" أو "سوف يعتقدون أنني غير مهتم بحالهم"، سوف يقلل من قدرتك على التواصل مع هذه المجموعة والتحدث بصدق أمامها.

اعرض الحقائق بصراحة ووضوح. دون الإفصاح عن رأيك أو التأثر بشكل أو بآخر، اشرح الموقف بكل وضوح ودقة قدر الإمكان. على سبيل المثال: يعد قول "في الربع الأخير، انخفضت مبيعاتنا بمقدار 27 في المائة" أفضل من قول "في الربع الأخير، انخفضت مبيعاتنا بشكل خطير وبنسبة كبيرة تصل إلى 27 في المائة!". اعرض مجملاً للأسباب التي أدت إلى حدوث هذا الموقف بالإضافة إلى الإجراءات التي سيتم اتخاذها نتيجة لهذا الموقف. قم بتحديد الأشخاص الذين سوف يتأثرون بهذا الموقف والوقت الذي سيستغرقه ذلك.

أبدِ اهتمامك ولكن دون انفعال. في أثناء عرضك للحقائق المتعلقة بالموقف، قد تشعر بالحزن أو خيبة الأمل أو الغضب. إن غرقك في مشاعرك الخاصة قد يشعل لهيب الجمهور ويؤدي إلى عدم تحكمهم في ردود أفعالهم. على سبيل المثال: يعد قول "أنا أعلم أنه أمر صعب، ولكن البعض منكم سوف يكون أمامه خيار الانتقال إلى المراكز الرئيسية الجديدة" أفضل من قول "نظراً لبعض الأسباب، قررت الإدارة نقل بعض المراكز الرئيسية؛ وهو أمر أثار استيائي وغضبي. وبالتالي، سوف يتم نقل بعضكم بشكل غير منصف إلى تلك المراكز".

وفر مصادر للمتابعة. خصص دوماً بضع دقائق على الأقل في نهاية سرد الأخبار السيئة للرد على أية تساؤلات. كذا، حاول أن تقوم بإعداد موقع ويب مصمم خصيصاً من أجل التعامل مع الأمور المشتركة التي تسبب قلقاً للحاضرين و/أو تخصيص موظف من الموارد البشرية للرد على أي استفسارات لهم. إذا كان التسريح المؤقت لنسبة من الموظفين أمراً حتمياً، ففكر في عقد جلسات لمن سيتم تسريحهم في محاولة لتقديم خدمات توفير وظائف ومصادر دخل أخرى بديلة لهم.

تخل عن المزاح. يعد بدء الحديث بدعابة تكسر الحاجز بينك وبين الحاضرين لمواجهة الأخبار السيئة أمراً غير مناسب على الإطلاق. إن محاولة تزيين الأخبار السيئة سوف يأتي بنتائج عكسية، ولن ينتج عنه سوى تفاقم الضغط والغضب اللذين يشعر بهما الحاضرون بالفعل.



46

تقديم المتحدثين بثقة

ربما تكون قد سمعت الدعابة القديمة التي تقول: "لا يوجد شيء أفضل من المقدمة الجيدة، ولم تكن تلك مقدمة جيدة". إن القدرة على تقديم أحد المتحدثين بثقة يعد من المهارات الحرفية المهمة التي لابد من توافرها.

علك تتعجب وتتساءل: *"لمَ علي أن أزعج نفسي بعمل مقدمة؟ هل يعتبر إعطاء الفرصة للمتحدث أن ينهض ويبدأ في الحديث مباشرة غير كافٍ؟"*. إن الأمر ليس كذلك بالفعل. فالمقدمة الجيدة تعد بمثابة التمهيد لظهور نجم على المسرح. كما أنها تعطي الحاضرين فرصة للاستقرار في أماكنهم وتركيز انتباههم ودخولهم في حالة ترقب أو انتظار للمتحدث القادم. وبوجه عام، تساعد المقدمة على تجهيز خشبة المسرح لأداء رائع ومتميز.

على الجانب الآخر، من الممكن أن يكون للمقدمات الضعيفة أثر عكسي يجعل الحاضرين ينامون قبل حتى أن يعتلي المتحدث المنصة. بينما يمكن للمقدمة المعدة جيداً أن تجيب عن الأسئلة الثلاثة الآتية:

- ما سبب وجودنا هنا؟
- من المتحدث؟
- ما الموضوع الذي سيتناولونه؟

ذكاء المتحدث: تأكد من التحدث مع كل من رئيس المؤتمر والشخص الذي سيلقي بحديثه فيه أثناء تحضيرك لمقدمتك. فمن الممكن أن يساعدك رئيس المؤتمر في معرفة النقاط الرئيسية التي تتيح لك الوصول بسرعة إلى الجمهور، كما يمكن أن يمدك المتحدث بتفاصيل معينة حول مؤهلاته وعنوان حديثه ومحتواه أيضاً.

بمجرد أن تنتهي من الأبحاث التي تجريها لإعداد مقدمتك، وبمجرد أن تتمكن من الوقوف على ما تريد أن تقوله، تصبح على أتم استعداد لكتابته. ويتمثل التنسيق الأساسي الجيد لكتابة المقدمة في أن يتضمن افتتاحية وموضوعاً وخاتمة. انظر إلى المثال التالي:

الافتتاحية: "صباح الخير. اسمي جيم ووريوارت. أنا نائب رئيس شركة كرايسيس الدولية. لقد حظيت بشرف تقديم متحدثتنا اليوم. وكما تعرفون جميعاً، فقد واجهنا بعض التحديات في الأشهر الستة الماضية في شركتنا، وقد كان ذلك بسبب تدهور سعر الدولار في مختلف أنحاء العالم".

الموضوع: "إن متحدثتنا اليوم خبيرة معروفة في مجال الأزمات العامة. وقد سبق التحدث عنها في صحيفة تايمز ونيوزويك وفورتشن. كما أنها من المعلقين الدائمين في برنامج الأخبار المعروف It's Really Not a Crisis ومؤلفة الكتاب الأكثر مبيعاً Things Can Always Get Worse After All. واليوم، سوف تتحدث معنا عن كيف يمكن أن تواجه شركتنا المأزق الحالي وتنجو منه أيضاً".

الخاتمة: "إنني أدعوكم إلى الجلوس الآن في أماكنكم لتستمتعوا بالحديث الذي ستلقيه علينا هذه الخبيرة المعروفة؛ ويحمل اسم (كيف يمكن أن تصنع الجبال من التلال). من فضلكم رحبوا معي بهيدا توهيلويذيت".

البطاقة المرجعية للمقدمة

ما يجب فعله	ما لا يجب فعله
تدرب جيداً على ما ستقوله قبل موعد التقديم.	لا تبتكرها على جناح السرعة.
اعرف النطق السليم لاسم المتحدث.	لا تخمن كيفية نطق اسم المتحدث.
اعرف درجة المتحدث العلمية أو منصبه الوظيفي.	لا تفترض ما هي درجته العلمية أو منصبه الوظيفي.
كن موجزاً ومباشراً في عرضك لمقدمتك (لا تستغرق أكثر من 3 دقائق في عرضها).	لا تأخذ من الوقت المخصص للمتحدث بالإطالة في المقدمة التي تقدمه من خلالها.
قلل من استخدام الملحوظات.	لا تقرأ المقدمة بأكملها.
قدِّم نفسك.	لا تفترض أن الجميع يعرفونك.
كن حيوياً ومتحمساً لتقديم المتحدث.	لا تتصرف كما لو كنت مرغماً على تقديم المتحدث.
خصص لنفسك دقيقة أو اثنتين قبل أن تبدأ في التحدث.	لا تتعجل في التحدث قبل أن تكون مستعداً لذلك.
انتظر على خشبة المسرح وصافح المتحدث عند صعوده إليها.	لا تسرع بالنزول من على خشبة المسرح فور انتهائك من تقديم المتحدث.
قلل من استخدامك للدعابة والمزاح إلا إذا لزم الأمر.	لا تروِ على الجمهور دعابة أو نكتة غامضة.



47

استخدم المتحدث المناسب

إن أكثر المتحدثين حماسة ونشاطاً في العالم لن ينفعوك بشيء إذا كان يخاطب بشكل عام المحامين في حين كان الجمهور عبارة عن مجموعة من المزارعين الذين يرغبون في معرفة أحدث التطورات التي طرأت على آلية حصاد القمح. وبالمثل، بالنسبة لأكثر المتحدثين ثقافة، والذي يمكن أن يسأم الحاضرون من حديثه، لن يتم تقبله على النحو الجيد مثلما يمكن أن يتم تقبل متحدث نشط متمكن من الموضوع المطروح للمناقشة. ومن ثم، إذا كنت واحداً من المتحدثين الرئيسيين في الحدث المقبل المنعقد في شركتك، ولا زال على عاتقك مسئولية اختيار من يشاركك في الحديث على خشبة المسرح، فالقائمة السريعة التالية سوف تساعدك على تضييق مجال بحثك ليحتوي على عدد قليل من المرشحين.

لكل سؤال من هذه الأسئلة، أعطِ نفسك النقاط التالية:

صفر إذا كانت الإجابة "كلا على الإطلاق"
1 نقطة إذا كانت الإجابة "إلى حد ضئيل"
2 نقطة إذا كانت الإجابة "إلى حد معقول"
3 نقاط إذا كانت الإجابة "إلى حد كبير"

1. ما مدى تناسب الموضوع الذي يتناوله المتحدث مع احتياجات الجمهور؟ -------
2. عند مشاهدتك لشريط الفيديو الخاص بالمتحدث أو مشاهدته مباشرة أثناء تحدثه، ما مدى قدرة المتحدث على إمتاع الجمهور؟ --------
3. عند مشاهدتك لشريط الفيديو الخاص بالمتحدث أو مشاهدته مباشرة أثناء تحدثه، ما مدى قدرة المتحدث على تثقيف الجمهور؟ ---------
4. عند مشاهدتك لشريط الفيديو الخاص بالمتحدث أو مشاهدته مباشرة أثناء تحدثه، ما مدى قدرة المتحدث على جعل الجمهور يشارك في الحديث؟ ---------
5. عند مشاهدتك لشريط الفيديو الخاص بالمتحدث أو مشاهدته مباشرة أثناء تحدثه، ما مدى قدرة المتحدث على استخدام حس الدعابة أو المزاح المناسب؟ ------
6. إلى أي مدى تمكن الباحث من التحضير والبحث قبل إلقاء حديثه، وإلى أي مدى قام بتخصيص البرنامج بالاعتماد على ما توصل إليه؟ -------
7. هل استخدم المتحدث المواد المسموعة والمرئية والنشرات المناسبة؟ --------

8. هل المتحدث على استعداد ولديه القدرة على أن يتقبل أسئلة الجمهور وتعليقاته قبل الحدث وبعده؟ ------
9. هل بدا لك التعامل مع المتحدث سهلاً ووافياً لاحتياجاتنا ومتطلباتنا؟ --------
10. هل كانت المراجع التي اتصلت بها تشعر بالرضا نحو الخدمات التي قام المتحدث بتقديمها؟ -------

إجمالي النقاط: -------

26-30 نقطة: تهانينا؛ لقد عثرت على متحدث بارع ومناسب. فعلى الأرجح، سوف يصيب هذا الشخص الهدف وينجح في التواصل مع الجمهور. وإذا لم تكن قادراً على تحمل نفقات استضافته للتحدث في الحدث المنعقد لديك، فحاول أن تتفاوض معه وتقدم له عرضاً لترويج كتابه أو توفر له قوائم تسويق أو أياً من العروض الأخرى التي تشجعه في الاشتراك في هذا الحدث.

13-25 نقطة: إن هذا الشخص يمتلك بضع سمات من تلك التي تبحث عنها في المتحدث الذي تريده، ومن ثم، من الممكن أن يكون خياراً مناسباً إذا كان أجره مناسباً للميزانية الخاصة بك.

صفر-12 نقطة: يمكنك الاتفاق مع هذا المتحدث إذا كنت قد يئست من البحث أو إذا كان أجره هو الوحيد الذي يتناسب مع الميزانية الخاصة بك. ولكن اعلم أنه لن يلبي احتياجاتك أو حتى يرضي جمهورك.

انظر إلى ما هو أبعد عن الموضوع

عندما تشاهد شريط الفيديو المسجل عليه أعمال المتحدث الذي تنوي الاتفاق معه، لا تركز على المحتوى أو الموضوع الذي يتناوله. وتذكر أن هذا العرض مخصص من أجل هذا العميل. لذا، بدلاً من ذلك، ركز على مهارات هذا الشخص كمقدم ومتحدث. حاول أن تقيم مدى براعته في إمتاع وتثقيف وإشراك الجمهور في الحديث.



48

التألق على شاشات التليفزيون

"أضواء، كاميرا، ابدأ التصوير!" من الممكن أن تسبب المقابلات التليفزيونية بعض التوتر والقلق؛ وذلك نظراً للتفكير في مئات الآلاف من الأشخاص الذين يشاهدونك. ولكنك يجب أن تعلم أن هذه المقابلات توفر لك أفضل علاقات عامة يمكنك أن تحصل عليها. لذا، إذا سنحت لك فرصة عقد مقابلة معك في التليفزيون، فقائمة ما يجب عليك وما لا يجب عليك فعله التالية سوف تساعدك على أن تظهر على شاشة التليفزيون بكل تألق ونجاح.

ما يجب عليك فعله	ما لا يجب عليك فعله
اختر ما سوف ترتديه من ملابس بحرص شديد. فبالنسبة للنساء، يجب أن يرتدين ألواناً فاتحة دون أي نقوش عليها. أما بالنسبة للرجال، فيجب أن يرتدوا بدلة أو جاكيت بلون داكن وقميص بلون فاتح.	لا ترتدِ الملابس البيضاء أو السوداء أو ذات النقوشات الكبيرة. ولا يجب على النساء أن يرتدين المجوهرات اللامعة. بوجه عام، لا تظهر هذه الأشياء بشكل جيد على الهواء مباشرة.
اذهب إلى الاستوديو مبكراً واطلب مقابلة المنتج. ناقش أية أمور تتعلق بزوايا التصوير أو الأفكار التي يمكن أن تكون لديه.	لا تحضر إلى الاستوديو في اللحظة الأخيرة؛ فلن يكون بذلك لديك متسع من الوقت لتكيف وضعك في الاستوديو والمصورين والمشرفين على البرنامج.
أحضر معك كتابك أو أية مواد أخرى تريد الدعاية لها. اعرض هذا الكتاب أو تلك المواد مع ذكر موقع الويب الخاص بك وتفاصيل الاتصال بك للمنتج عندما تصل للاستوديو؛ وذلك كي يتمكنوا من عرضها على الشاشة أثناء المقابلة إن أمكن.	لا تخجل من استغلال فرصة الظهور في التليفزيون لتزيد من قدر الدعاية لمنتجاتك وخدماتك، ولكن لا تجعل ظهورك على الشاشة أيضاً يكن عبارة عن مادة إعلانية مُقنَّعة.
استخدم تعبيرات وجهك وحركات يديك لتضفي الحركة على العرض الذي تقدمه.	لا تبالغ في حركات جسمك. إن التليفزيون يعد بمثابة وسيلة إعلام تجعل من الأشياء الصغيرة أشياء كبيرة بالفعل.

اجلس في وضع مستقيم مع الميل قليلاً نحو الأمام.	لا تجلس مترهلاً.
قم بتحضير ثلاث أو أربع نقاط رئيسية قصيرة وموجزة ترغب في عرضها أثناء المقابلة التليفزيونية.	لا تنحرف عن الموضوع الذي أتيت للتحدث فيه ولا تفقد تركيزك ولا تطِل في عرض النقاط التي ترغب في طرحها.
انظر إلى المذيع الذي يعقد معك المقابلة في أثناء إجابتك عن أسئلته.	لا تفاجأ أو تتوتر إذا قام المذيع (بعيداً عن أعين الكامير) بالنظر إلى الملاحظات التي قام بكتابتها لنفسه وتعتقد أنه قد صرف انتباهه عنك. كذا، لا تنظر إلى الكاميرا وأنت تتحدث إلا إذا طلب منك المذيع ذلك.
حاول معرفة كيفية تنسيق البرنامج والجمهور الذي يشاهده. وإن أمكن، فشاهد بضع حلقات منه قبل أن تذهب للتسجيل فيه.	لا تقم بتوصيل رسالتك لجمهور لا تعرفه ولم تفكر في معرفته من قبل.
حضر إجاباتك بحيث لا تستغرق أكثر من 30 ثانية في طرحها.	لا تواصل التحدث حتى يضطر المذيع لمقاطعتك.
افترض أنك ظاهر على الكاميرا طوال الوقت وتصرف طبقاً لذلك.	لا تقم بأية حركات أو سلوكيات لا ترغب في أن تظهر في وسائل الإعلام.
وضح الأمور ببساطة ودقة. استخدم لغة يسهل على الجميع فهمها.	لا تستخدم الألفاظ الفنية أو المصطلحات الخاصة التي يصعب على معظم الأفراد فهمها.

49

التألق في الأحاديث الإذاعية

تمثل الأحاديث الإذاعية نوعاً من أنواع التحدث أمام الناس، ولكنه يمثل تحدياً صعباً لمن يخوضه؛ وذلك نظراً لأنك لا ترى جمهورك. ففي معظم الأحيان، تأخذ تلك الأحاديث شكل المقابلات التي يتم عقدها من خلال الهاتف من قبل مذيع البرنامج الذي يطرح أسئلة معينة حول مجال خبرتك. إن تجربتك في الأحاديث الإذاعية سوف تكون ممتعة للغاية (وتثقيفية للجمهور) إذا ما اتبعت الإرشادات التالية:

اكتشف من يطلب من

هل ستتصل بك المحطة الإذاعية أم يتوقعون أن تتصل أنت بهم؟ لا يوجد ما يمكن أن يخرجك من دائرة الضوء كأن ينتابك الذعر في اللحظة الأخيرة نتيجة لعدم معرفتك بمن يتصل بمن قبل أن تتحدث مباشرة على الهواء. فإذا كانت المحطة الإذاعية هي التي تتصل بك، فتأكد من أن تعطيهم رقم هاتف يسهل الوصول إليك من خلاله في ميعاد ووقت المحادثة. أما إذا كنت أنت ستتصل بهم، فاحصل على الرقم الذي ستتصل عليه ورقم الاستديو أيضاً في حالة الطوارئ.

ذكاء المتحدث: احصل على اسم المنتج ورقم الاتصال المباشر أيضاً. فإذا لم تتمكن من إجراء المحادثة لأي سبب من الأسباب، أو كنت في حاجة إلى تغيير رقم الهاتف الذي سيجرى من خلاله المحادثة، يجب أن تتحدث إلى منتج البرنامج.

يجب أن تبدو متيقظاً

يتم عقد العديد من الأحاديث الإذاعية في أوقات مختلفة. ومن ثم، إذا كنت في الساحل الغربي وكانت المحطة الإذاعية في الساحل الشرقي، فمن الممكن أن تصرح بأفضل المعلومات وأكثرها حكمة في الساعة الرابعة أو الخامسة صباحاً. لا تتوقع أنك إذا استيقظت من النوم وحاولت الوصول إلى الهاتف أن تتمكن من عقد حديث إذاعي جيد؛ فسوف تبدو متراخياً وغير مركز. بدلاً من ذلك، استيقظ من نومك قبل المحادثة بوقت كافٍ لتتخلص من صوتك النائم وتنعش خلايا مخك وتتلو على أسماع المستمعين أقوالاً لن ينسوها إلا بعد وقت طويل.

لا تطِل في وقت المحادثة

تكون معظم الأحاديث الإذاعية مختصرة؛ لذا، تجدها لا تستغرق أكثر من 10 أو 15 دقيقة. وفي مثل هذا الموقف، يسعى المضيف إلى الحصول على معلومات قصيرة يمكن أن يستفيد منها في

إبداء تعليق أو طرح سؤال. بناءً على ذلك، لا تعد الشروح المستفيضة وعرض كميات كبيرة من التفاصيل من الأمور الجيدة في الأحاديث الإذاعية. على الجانب الآخر، إذا كان من المقرر أن يستمر حديثك الإذاعي لمدة 30 دقيقة إلى ساعة واحدة، فسوف يكون لديك متسع من الوقت للتعمق في عرض إجاباتك وسرد قصص توضح النقطة التي تريد مناقشتها. إن العامل الأساسي هنا يتمثل في أن تعرض معلومات حقيقية في جمل قصيرة.

حضر نقاطك الرئيسية

إذا كان سيتم عقد حديث إذاعي معك حول كتاب قمت بتأليفه، يجب أن تضع الكتاب أمامك للرجوع إليه في أي شيء يختص به وأنت على الهواء. كذا، قم بوضع علامة على أية صفحات أو أجزاء ترغب في تغطيتها على وجه الخصوص أو تكون لها علاقة بالموضوع المطروح للمناقشة في الحديث الإذاعي. أما إذا لم يكن الأمر كذلك، فقم بتحضير قائمة بأية نصائح ووقائع وأرقام وأمثلة ترغب في عرضها واحتفظ بها أمامك في أثناء إجراء المحادثة. انتبه: بصرف النظر عن الموضوع المقرر مناقشته، فبمجرد أن يبدأ الحديث الإذاعي، قد تجد أن المضيف ينحرف عنه. لذا، كن مستعداً لتغطية النطاق الكامل للموضوع الذي ستتناقش فيه.

تقبل حقيقة كونك رجلاً مباشراً (أو امرأة مباشرة)

إن الأحاديث التي يقوم بإجرائها فنان كوميدي (أو مضيف يعتقد أنه شخص كوميدي) من الممكن أن تكون صعبة إذا ظل تركيزها قائماً على التعليقات والنكات الساخرة أكثر من التركيز على الاستماع لما يتم قوله بها. ومن ثم، إذا وجدت أن إجاباتك أصبحت مصدراً للتعليقات والنكات، يجب أن تمتثل بلباقة وأدب إلى حقيقة أنك رجل مباشر. لا تشجع نفسك على أن تكون مضحكاً مثل المذيع لترفع من قدره. إن هذا الأمر عادة لا ينجح ويبدو غير جيد. ببساطة، نحِّ ذاتك جانباً وحاول أن تجاري المذيع في الضحك.

اعرف جمهور المحطة الإذاعية

اطلب من المنتج في المكالمة الهاتفية التي تسبق الحديث الإذاعي أن يعلمك بنوعية الجمهور الذي يستمع لهذه المحطة الإذاعية. على سبيل المثال: إذا كان البرنامج يذاع على الهواء مباشرة في منتصف اليوم، فهناك فرصة جيدة لأن تستمع إليك الأمهات غير العاملات (ربات البيوت). ومن ثم، يجب أن تكون الأمثلة التي ستطرحها على مسامع هذه النوعية من المستمعين مختلفة تماماً عن تلك التي يمكن أن تعرضها في برنامج إذاعي يتابعه المراهقون. بوجه عام، يفضل المنتجون ومذيعو الراديو الضيوف الذين يتحدثون بما يتوافق مع احتياجات واهتمامات ورغبات جمهورهم.

أجب إجابات جيدة عن الأسئلة السخيفة

إذا طرح عليك المذيع سؤالاً ووجدت صعوبة في الإجابة عنه، مثل ***"لقد تم تحويلي إلى وضع الانتظار لمدة 10 دقائق أمس، ماذا حدث للبشر؟"***، فبدلاً من الإجابة عن هذا السؤال بشكل مباشر، حاول أن تنتقل إلى الموضوع الذي ترغب في التحدث فيه. (تلميح: إن السياسيين يفعلون ذلك الأمر طوال الوقت). على سبيل المثال: إذا كنت خبيراً في آداب التحدث في الهاتف، فمن الممكن أن تقول: ***"أعلم مدى الإحباط الذي يمكن أن تشعر به***

عندما تحصل على خِدمة سيئة. لقد اكتشفت أن العديد ممن يعملون في مجال الخدمات لم يسبق لهم التدريب أبدا على آداب التحدث في الهاتف. لذا، يتمثل ما أوصي به دوما في..."



50

التحضير مقدماً لدورات التدريب الهاتفية

مع ارتفاع تكاليف السفر والانتقال، أصبح التدريب في قاعات للتدريس عرضاً مكلفاً، وهذا ما أضحى يسبب الحيرة للعديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة عند التفكير في كيفية عقد دورات تدريبية للموظفين بتكلفة زهيدة وطريقة فعالة في الوقت نفسه. وهنا، ظهر دور الدورات التدريبية الهاتفية؛ وهي دورات تدريبية يتم عقدها على الهاتف، وهي تعد بديلاً زهيداً ومناسباً في الوقت نفسه. ونظراً للفروق الواضحة (وغير الواضحة أيضاً) بين الدورات التدريبية الهاتفية والدورات التدريبية العادية، من الأفضل أن يتم التحضير مسبقاً لأفضل الطرق التي يمكن من خلالها تجميع وعرض المادة المراد تدريسها عبر الهاتف.

والسؤال الأول الذي يجب أن تضعه في اعتبارك هو مدة البرنامج. وهنا، يجب أن تحسب مدة البرنامج بالساعات وليس بالأيام. والأفضل هنا هو أن تتراوح مدة الجلسة الواحدة ما بين ساعة وساعتين. تتيح لك جلسة التدريب الهاتفي التي مدتها ساعة واحدة أن تقوم بتوصيل المعلومات الأساسية والإجابة عن بضعة أسئلة. أما جلسة التدريب الهاتفية التي مدتها ساعتان، فتفسح الطريق أكثر لأداء المزيد من التدريب والاستماع لتعليقات المجموعة أيضاً. إذا كان المحتوى التي ترغب في توصيله سوف يستغرق وقتاً أطول، فمن الممكن أن تفكر في إقامة جلسة واحدة في الأسبوع على مدار فترة زمنية مدتها 2-4 أسابيع.

عقب ذلك، قم بتحديد عدد الأشخاص الذين سيحضرون جلسة التدريب الهاتفية. واعلم أن التكنولوجيا التي تستخدمها سوف يكون لها أثر كبير على هذا القرار. على سبيل المثال: يتمثل الأسلوب المعتاد في الاتصال للمشاركة في جلسات التدريب الهاتفية هذه في استخدام جسر؛ وهو الذي يساعد على اتصال ما يتراوح بين 25 و 30 متصلاً في وقت واحد. ومن الممكن أيضاً أن يتم إضافة المزيد من المتصلين؛ بيد أن السعر في مثل هذه الحالة يزيد. العامل الآخر هنا يتمثل في مستوى الراحة. ما أكبر حد يمكن أن يتم وضعه لعدد المشاركين بحيث تدربهم بشكل مريح؟ ضع في اعتبارك أنه كلما قل عدد المشاركين، زاد الوقت ومقدار الانتباه المخصص لأسئلتهم وتعليقاتهم واحتياجاتهم.

ذكاء المتحدث: إذا كان لديك مكالمة هاتفية وكنت تحاول أن تلحق بها طرفاً ثالثاً، يجب أن تدرك مدى السوء الذي يمكن أن يلحق بالصوت. لذا، يمكن في هذه الحالة الاتفاق مع شركة متخصصة في إنشاء الجسور الهاتفية كي تقضي على هذه المشكلة وتوفر لجميع المشاركين استقبالاً جيداً للصوت، كما أن الشركة تقوم بتوفير رقم مركزي ليتم الاتصال من خلاله. بالإضافة إلى ذلك، تقوم

بعض الشركات، مثل www.mrconference.com، بتوفير خدمة مجانية؛ بينما تقوم شركات أخرى، مثل www.telephonebridgeservices.com، بحساب التكلفة في هذه الجلسات بالساعة. كذا، إذا رغبت في تسجيل جلسات التدريب الهاتفية التي تقيمها، فابحث عن الشركات التي تقدم هذه الخدمة ضمن حزمة خدماتها.

على الرغم من أن عملية التوصيل الأساسية للمحتوى تتم عبر الهاتف، فسوف تصبح جلسة التدريب الهاتفية التي ستقيمها أكثر تثقيفاً وإمتاعاً إذا ما كان لدى المجموعة بعض المواد التدعيمية؛ مثل رسومات تخطيطية وبيانية وبيانات ليركزوا عليها في أثناء تحدثك معهم. حدد ماهية المواد التدعيمية التي ترغب في توفيرها علاوة على كيفية توصيلها أيضاً. على سبيل المثال: تعد ملفات PDF طريقة بسيطة لإرسال المواد عبر البريد الإلكتروني، ويمكن عرض مثل تلك الملفات على الغالبية العظمى من أجهزة الكمبيوتر. ولتجنب التشتت أثناء المكالمة، يمكنك أن تطلب من المشاركين أن يقوموا بطباعة هذه الملفات قبل بدء المكالمة. أو، تستطيع أن تضع جميع المواد على موقع ويب يسهل على المشاركين الوصول إليه في نفس وقت المكالمة. إن تنفيذ الأمر السالف ذكره يحول جلسة التدريب الهاتفية إلى جلسة على الويب؛ وهذا ما يجعلها تعرف باسم "جلسة تدريب على الإنترنت".

في النهاية، سوف تحتاج إلى إعداد طريقة بسيطة وسهلة لتسجيل المشاركين، وللدفع مقابل هذه الخدمة أيضاً إن أمكن. تتمثل أسهل طريقة للتسجيل في جلسات التدريب الهاتفية في التسجيل عبر البريد الإلكتروني. ففي مثل هذه الحالة، يكتب الأفراد طلباً للالتحاق بالدورة التدريبية وترد أنت عليهم بالتأكيد على طلب الالتحاق متضمناً موعد الجلسة وتاريخ انعقادها وتعليمات أخرى حول كيفية الوصول إليها ونظرة عامة على ما تشتمل عليه وماهية الأوراق المطلوبة للالتحاق بها. وإذا كنت تنوي تحصيل رسوم في مقابل جلسة التدريب الهاتفية، فاستخدام خدمة مثل PayPal أو CCNow سوف يريحك من الاضطرار إلى عمل حساب لأحد كروت الائتمان مع البنك الذي تتعامل معه.

التأخر عن الموعد أفضل من عدم الحضور مطلقاً

كما الحال بالنسبة لجلسات التدريب الحية، من الممكن أن تجد شخصاً أو اثنين يطلبان الاشتراك في جلسة التدريب الهاتفية بعد أن تكون قد بدأت بالفعل. ومن المعروف أيضاً أنه من غير المناسب في هذه الحالة أن توقف جلسة التدريب لتتمكن من أن تجعل هذا الشخص المتأخر متابعاً لما فاته من الجلسة. إن أفضل حل بديل هنا يتمثل في تسجيل جلسة التدريب ثم توفير تسجيل صوتي لها لجميع المشاركين دون أية رسوم إضافية. إن هذا الأمر مفيد للغاية خاصة عند عقد مجموعة من الجلسات التي يكون فيها احتمال عدم مشاركة بعض المشاركين فيها كبيراً.



51

عقد جلسة تدريب هاتفية من الطراز الأول

سواء أكنت تعلم هذا الأمر أم لم تكن على علم به، فإنك تستطيع الحكم على الأمور من الرسائل المرئية التي ترسل إليك ممن حولك. فالابتسامة مثلاً يمكن أن تخبرك أن زميلك يشعر بالسعادة، بينما يخبرك عبوس وجه مديرك بأنه يواجه يوماً سيئاً. طبقاً للبحث الذي أجراه "ألبرت ميهرابيان" الأستاذ في جامعة "كاليفورنيا" بلوس أنجلوس، يأتي ما يقرب من 55 بالمائة من مداركنا الحسية التي نكونها حول الآخرين من لغة أجسامهم، بينما يأتي 38 بالمائة منها من نبرات أصواتهم و 7 بالمائة فقط من الكلمات التي يستخدمونها.

لسوء الحظ، عندما يتم تكليفك بالإشراف على جلسة تدريب هاتفية، يتم فقد أكثر من نصف المعلومات التي تقدمها أثناء تفسيرها. إليك فيما يلي خمس نصائح لكسر عائق الصوت وتكوين علاقة جيدة بمستمعيك.

تجنب الإلقاء بقدر هائل من المعلومات

على الرغم من امتلاكك للمعلومات التي تقوم بتوصيلها وتعرفها عن ظهر قلب، فربما يكون جمهورك يستمع إليها للمرة الأولى. كذا، إن المعلومات التي يمكن أن تبدو لك واضحة ومفهومة، قد تكون غامضة بالنسبة لهم. لذا، يمكنك تجنب الإلقاء بكم هائل من المعلومات على مسامعهم وبسرعة عن طريق شرح ما لا يزيد عن 8 إلى 10 نقاط رئيسية في جلسة التدريب الهاتفية التي مدتها ساعتان (ويتم طرح أقل من هذا العدد للجلسة التي تبلغ مدتها ساعة واحدة أو ساعة ونصف).

أفسح المجال للصمت

في بعض الأحيان، يشعر المشرفون المبتدئون على جلسات التدريب الهاتفية بصعوبة عندما يطرحون سؤالاً ويُقابلون بالصمت من الطرف الآخر. لا داعٍ للشعور بالتوتر في هذه الحالة. تذكر أنهم يحتاجون وقتاً لاستيعاب ما قلته. إن فترات الصمتَ القصيرة تتيح للطلبة أن يستجمعوا أفكارهم ومن ثم يجيبون عن السؤال الذي طرحته. علاوة على ذلك، يمكنك الاستفادة من فترات الصمت تلك للتركيز على نقطة مهمة قلتها عن طريق الصمت لبضع ثوانٍ بعد أن تطرحها.

شجِّع على طرح الأسئلة

لا تفزع عندما تكتشف على الورق أن جلسة التدريب الهاتفية المقرر لها ساعة كاملة من الممكن أن تنهيها أنت في نصف ساعة فقط. فنظراً لكون المشاركة من العوامل المهمة لجلسة التدريب الناجحة، بدلاً من التحدث لمجموعتك باسترسال ودون وعي، خطط لأن تتوقف كل 10-15 دقيقة لتسألهم عما إذا كانوا بحاجة لطرح أية أسئلة أو تعليقات. فالتحقق من هذا الأمر على نحو منتظم يتيح لك معرفة ما يدور في عقولهم حتى ولو كنت لا تراهم.

شجِّع الحاضرين على المشاركة

سوف يشارك كل فرد من المشتركين في جلسة التدريب الهاتفية بدرجات متفاوتة. فسوف تجد منهم من يشارك منذ اللحظة الأولى للجلسة ومنهم من لن ينطق ببنت شفة. لتساوي بين المشتركين كافة، احتفظ بقائمة بأسمائهم أمامك حتى تتمكن من الإشراف بشكل جيد على الجلسة وتدون ملاحظات على من تحدث ومن لم يتحدث. حاول أن تتواصل مع جميع المشتركين عن طريق أن تطلب من مشترك بعينه، لم يتحدث من قبل، أن يطرح تعليقاً أو سؤالاً.

ابقَ مركزاً في الموضوع

لا تفقد تركيزك ولا أفراد مجموعتك أيضاً عن طريق الاستغراق في الإجابة عن الأسئلة والتعليقات التي لا علاقة لها بمجال جلسة التدريب الهاتفية المنعقدة. فإذا لم يكتفِ السائل بإجابة بسيطة عن سؤاله، وإذا بدا لك أن الحوار لن ينتهي ولا أمل في إنهائه أيضاً، فاطلب بأدب واحترام من المشارك أن يراسلك بما يريد الاستفسار عنه عن طريق البريد الإلكتروني. إن إرضاء شخص على حساب المجموعة يعد من الأمور الممنوعة منعاً باتاً في جلسات التدريب الهاتفية.



52

عقد مؤتمر هاتفي

كجزء من إعدادك لمهمتك كمقدم، قد ترغب في عقد مؤتمر هاتفي مع المسئول عن تنظيم الاجتماع والمشاركين الأساسيين فيه لمناقشة الحدث المراد إقامته. وتقع مسئولية نجاح هذه المكالمة على عاتقك. ومن ثم، سوف يساعدك بذل بعض المجهود قبل عقد المؤتمر الهاتفي على ضمان إجراء مكالمة فعالة ومؤثرة أيضاً.

حدد وقتاً مناسباً لجميع المناطق الجغرافية. تحقق من أماكن جميع المشاركين في المؤتمر واختر وقتاً يتناسب معها. فمثلاً، تعد الساعة الرابعة عصراً بتوقيت المحيط الهادئ وقتاً مناسباً للمشاركة في مؤتمر هاتفي، ولكنه لن يكون مناسباً لمن يعيش في الساحل الشرقي (حيث تكون الساعة السابعة صباحاً). والأسوأ من ذلك، أنه لن يكون مناسباً مطلقاً للمشاركين الذين يعيشون في لندن (حيث يكون منتصف الليل)! إذا كنت ترغب في إجراء مكالمة في غير ساعات العمل، فتحقق من المقيمين في مثل هذه المناطق لتحدد الأوقات التي يمكن أن تتناسب مع كل منهم (سواء أكان الوقت مبكراً أم متأخراً).

أرسل مذكرة قبل إجراء المكالمة. قبل موعد إجراء المكالمة بأربع وعشرين ساعة، أعلم المشاركين برقم الهاتف الذي سيتم إجراء المؤتمر الهاتفي منه وكود المرور (إذا كنت مستخدماً لخدمة عقد المؤتمرات السمعية) والوقت الدقيق لإجراء المكالمة تبعاً للتوقيت الخاص بكل منهم، هذا بالإضافة إلى جدوا أعمال يوضح الغرض من المكالمة والموضوعات التي ستطرح للمناقشة وأسماء القائمين على المؤتمر والمشاركين فيه أيضاً. إذا لزم الأمر توفير أية نشرات أو مواد مقروءة، فأرسلها قبل موعد عقد المؤتمر الهاتفي بأربع وعشرين أو ثمان وأربعين ساعة.

ذكاء المتحدث: احتياطياً، أعلم المشاركين باسمك ورقم هاتفك المحمول تحسباً لأية مشكلات قد يواجهونها في الاتصال.

أعد لبروتوكول الاتصال عبر الهاتف المحمول. في الغالب الأعم، يشترك الأفراد المشاركون في أحد المؤتمرات الهاتفية في المؤتمر عبر هاتفهم المحمول. ومن ثم، إذا ما انقطع الاتصال بهم (نتيجة لقيادتهم السيارة عبر نفق أو خروجهم عن نطاق توفير خدمة التجوال)، يجب أن يتوفر لديك مقدماً أساليب واضحة لكيفية معاودة الاشتراك في المؤتمر من جديد أثناء انعقاده.

سجِّل المؤتمر. نظراً لأنه من المحتمل ألا يتمكن بعض الأشخاص من متابعة جزء من المؤتمر أو حتى متابعة المؤتمر كله، فمن أساليب إدارة الوقت الذكية تسجيل المؤتمر وحفظه في صورة

ملفات mp3 وأرسلها لجميع المشاركين عن طريق البريد الإلكتروني. أو، يمكنك أن تستعين ببعض الشركات التي تقدم خدمات عقد المؤتمرات الهاتفية وتجعلها تقوم بتسجيل المؤتمر مقابل مبلغ بسيط لتتمكن من إتاحة الفرصة لمن لم يتمكن من متابعة المؤتمر أن يتصل بها ويستمع إليه حسبما يريد.

استفد من استخدام سماعة رأس جيدة. لتضمن حرية حركتك (ولتتجنب أيضاً إصابتك بتقلص في عضلات رقبتك)، تأكد من توافر سماعة رأس ذات جودة عالية. على سبيل المثال، توفر بعض الشركات، مثل Plantronics (وموقعها على الويب هو www.plantronics.com) و Logitech (وموقعها على الويب www.logitech.com)، أنواعاً مختلفة من هذه السماعات وبأسعار متنوعة أيضاً.



53

الاستفادة من تكنولوجيا المؤتمرات الهاتفية

من وجهة نظر أصحاب الشركات ذوي العقول الاقتصادية (أليس كلهم أصحاب عقول اقتصادية؟)، تعد تكنولوجيا المؤتمرات الهاتفية وسيلة غير مكلفة تساعد في تجميع مجموعة أفراد من مناطق جغرافية شتى لمناقشة أفكار معينة. واستخدام الهاتف بمثابة قاعة اجتماعات افتراضية أمر غير مكلف بالمرة، كما أنه يعد وسيلة فعالة إذا قمت -كمشرف شجاع على عقد المؤتمر الهاتفي- باتباع الإرشادات البسيطة التالية في إجراء مكالمة المؤتمر.

ابدأ في الوقت المحدد

لا تجعل الأشخاص الذين يتمتعون بالدقة في مواعيدهم ينتظرون على الطرف الآخر من الخط حتى يصل المشاركون المتأخرون ويشتركون في المؤتمر. إذا كنت بحاجة لمزيد من الوقت، فابدأ حديثك بتفقد المشتركين لتعلم المتأخر منهم مع عرض مقدمات بحيث يتمكن كل فرد من معرفة المشاركين بالفعل في المكالمة ومن منهم لم يأتوا بعد ولا زالوا في انتظارهم.

احرص على الالتزام بآداب المؤتمر الهاتفي

نظراً لاطمئنانهم لحقيقة أنهم غير مرئيين لمن يستمع إليهم عند التحدث عبر الهاتف، تجد بعض الأشخاص يتململون ويقومون بحركات غير مقبولة في أثناء اشتراكهم في المؤتمر الهاتفي. من الممكن أن تجد مثل هؤلاء الأشخاص يتفقدون الرسائل التي وردت إليهم عبر البريد الإلكتروني أو التي وردت إليهم عبر خدمة البريد الصوتي على هاتفاتهم المحمولة أو يكتبون مذكرة سريعة أو يشتركون في بعض الألعاب على الإنترنت أو يتابعون تقرير الطقس في مدينة أخرى. بصرف النظر، عوامل التشتيت السالف ذكرها (بالإضافة إلى صوت الضغط على لوحة المفاتيح المصاحب لها) من الممكن أن تسرق تركيزك وتركيز الآخرين أيضاً وتشتتهم عن الموضوع المطروح للمناقشة. لذا، قبل أن تنتقل إلى لب الموضوع، حاول أن تراجع بعض الآداب الواجب اتباعها عند عقد المؤتمرات الهاتفية مثل ما يلي:

- تجنب أن تضع هاتفك في وضع الانتظار إذا ما كان الهاتف المستخدم يقوم بتشغيل مقطوعة موسيقية في أثناء فترة الانتظار. بدلاً من ذلك، لكي تتجنب تشتيت هذا الصوت الموجود في الخلفية للمجموعة، استخدم زر Mute (أي كتم الصوت) في أثناء عدم تحدثك، ولكن تذكر أن تضغط مرة أخرى على هذا الزر عندما ترغب في التحدث من جديد.

• إذا أمكن، قم بتعطيل خاصية الانتظار لتتجنب صفارة الانتظار التي تقاطع الكلام والتي تكون مسموعة لجميع الأشخاص المشاركين في المكالمة.
• تجنب استخدام مكبر الصوت الموجود في الهاتف، حيث إنه ينقل جميع الأصوات الأخرى الموجودة في الخلفية.
• لا ترد على أية رسالة من رسائل البريد الإلكتروني أو تتصفح الإنترنت أو تقوم بأي عمل آخر قد يحدث ضجيجاً أثناء المكالمة أو يصرف انتباهك عنها.

خذ فترات راحة

إذا كان من المقرر أن يستمر المؤتمر الهاتفي الذي تعقده لمدة تزيد عن الساعتين، فمن الأفضل أن تخصص فترة راحة لمدة 5-10 دقائق كل 60-90 دقيقة. وبدلاً من أن تجعل المشاركين يغلقون الخط ويتصلون مرة أخرى (وهو أمر يسبب مشكلات كثيرة)، اجعلهم يحولوا الهاتفات إلى وضع كتم الصوت إلى أن تعاود عقد المؤتمر من جديد.

تعامل مع الأسئلة والتعليقات

لا تفترض أن المؤتمر الهاتفي يتطلب تحكماً أقل في عملية المشاركة عن الاجتماع الذي يتم وجهاً لوجه. على سبيل المثال: نظراً لعدم قدرتك على مشاهدة المشاركين وهم يرفعون أيديهم طلباً لطرح سؤال أو إبداء تعليق، حاول أن تقوم بإعداد بروتوكول للمناقشة عند بدء المكالمة. لإنجاح المؤتمر الهاتفي، يجب أن تتوقف عند نهاية مناقشة كل جزء أو طرح كل نقطة رئيسية وتستفسر من المشاركين حول ما إذا كان لديهم سؤال أو تعليق على ما تم طرحه. اطلب من المشاركين أيضاً أن يذكروا أسماءهم والبلد أو المدينة التي يعيشون فيها قبل عرض السؤال أو التعليق. مثال: *"أهلاً، معكم جيف جولدستون من جورجيا، وسؤالي هو..."*.

احرص على توازن المناقشة

في أثناء المؤتمر الهاتفي، قم بتدوين ملاحظاتك عن الأشخاص الذين تحدثوا والذين لم يتحدثوا أيضاً. وإن أمكن، حاول أن تدعو الأشخاص الذين لم يدلوا بآرائهم بعد أن يشاركوا في المناقشة. مثال: *"سيندي، من ألبكوركي، هل من تعليق لك على ما قلنا؟"*.

سَل أفراداً بعينهم من المشاركين

بدلاً من طرح الأسئلة على مجموعة المشاركين بأكملهم، وهو الأمر الذي قد يسبب ربكة وحيرة، حاول أن توجه أسئلتك لأشخاص بعينهم منهم. فإذا كنت ترغب في طرح سؤال على المجموعة بأكملها، فاطلب من كل شخص بها أن يقوم بتدوين إجابته أولاً ثم افتح مجال النقاش فيه.

اطلب عدم وجود أي تشويش

إذا كان الصوت الموجود في الخلفية يؤثر على مكالمة المؤتمر الهاتفي بشكل سيئ، فأكد بلباقة على الإرشادات التي سبق وذكرتها في بداية المكالمة. على سبيل المثال، قل: *"إنني أسمع ضوضاء عالية في الخلفية، إنه يبدو مثل صوت نباح الكلب أو صوت طقطقة لوحة المفاتيح أو*

صوت خلاط! إنه يسبب لنا تشوشا كبيرا. من فضلك قلل هذه الضوضاء قدر الإمكان إلى أن ننهي هذه المكالمة".

أنـهِ المكالمة بموجز عن محتواها

اختم المكالمة بتوجيه الشكر لجميع المشاركين مع عرض موجز للنقاط التي نوقشت فيها مع التأكيد على أية اجتماعات تالية من المقرر أن يتم عقدها.

54

تيسير عقد مؤتمرات الفيديو

إن مؤتمرات الفيديو تعد وسيلة رائعة لاجتماع الأفراد الذين يرغبون في التحدث مع بعضهم البعض في الوقت نفسه ولكنهم يعيشون في بلاد ومدن مختلفة. على سبيل المثال: قد يرغب الفريق الموجود في شيكاغو ونظيره الموجودة في الفلبين ومديرو المشروع الموجودون في المملكة المتحدة في الاجتماع بشكل إلكتروني لمناقشة بعض تطورات عملية البحث التي قاموا بها.

في كل موقع من مواقع المشاركين في هذا النوع من الاجتماعات، يكون هناك مصورو فيديو يقومون بتصوير ما تقوم به كل مجموعة؛ وعادة ما يكونون جالسين في الجوانب الثلاثة لطاولة المؤتمر. عندما يقوم أحد المشاركين بالتحدث، يقرب عليه المصور الكاميرا ليعرض لقطة مقربة للشخص الذي يتحدث. يشاهد الموجودون في الأماكن الأخرى هذا الأمر على شاشات الفيديو المتوفرة لديهم؛ والتي تعرض المجموعتين الأخريين أيضاً. ومن ثم، تكون النتيجة أن يتمكن كل فرد من الأفراد المشاركين في مؤتمر الفيديو من مشاهدة وسماع جميع المشاركين الآخرين.

وكما تتوقع، فإن كونك المشرف على عقد هذا المؤتمر أو تقديمه يتطلب منك فهماً جيداً (وإدارة جيدة أيضاً) لبعض العوامل المهمة التي تتيح لك إنجاح هذا الحدث.

تكنولوجيا مؤتمرات الفيديو

تعتمد مؤتمرات الفيديو الناجحة على التكنولوجيا التي تستخدمها. وتتمثل الاحتمالات الواردة في: أنه كلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة في عملية الربط الإلكترونية، زاد احتمال حدوث خلل فني بها. يمكنك المساعدة في الحد من المشكلات التي قد تحدث في الدقيقة الأخيرة عن طريق إعطاء نفسك وقتاً أكبر لتعتاد على إعداد هذه العملية والتحقق مقدماً من عمل كل جزء فيها على النحو الصحيح. ضع في اعتبارك أنه إذا ظهرت مشكلات أثناء الاجتماع الفعلي، ولم يتوفر لديك الدعم الفني اللازم، فسوف يصبح المشرف على تنظيم هذا الاجتماع (أي أنت) مسئولاً عن مساعدة القائمين على تشغيل الأجهزة والمعدات في معالجة أية مشكلات يمكن أن تظهر.

الوسائل المرئية المساعدة

في الغالب الأعم، تكون المجموعات جالسة في مكان تكون فيه شاشة التليفزيون التي يشاهدونها أصغر بكثير من شاشة العرض القياسية. ومن ثم، يتحتم أن يتم جعل العروض

التقديمية المنشأة ببرنامج باوربوينت مناسبة للعرض على الشاشات الصغيرة؛ وذلك عن طريق وضع قدر أقل من المعلومات على كل شريحة واستخدام جمل أقصر وحجم خط كتابة أكبر من ذلك المستخدم في العرض على الشاشات الكبيرة.

بالإضافة إلى ذلك، سوف يساعد استخدام رسومات واضحة وكبيرة وعالية التباين في زيادة إمكانية مشاهدتها على نحو جيد عند نقلها عبر مؤتمرات الفيديو.

التحكم في الصوت

في الاجتماعات العادية، ينتج عن المحادثات الجانبية البسيطة الحد الأدنى من المقاطعة أو الإزعاج. ولكن في مؤتمرات الفيديو، تلتقط الميكروفونات بسهولة أي صوت من الممكن أن يتسبب في التشويش على المتحدثين، كما أنها تقوم بتضخيمه أيضاً. لتجنب هذا الأمر، اطلب من جميع المشاركين أن يقوموا بكتم صوت ميكروفوناتهم في أثناء عدم تحدثهم على الهواء مباشرة. كذا، يساعد هذا الأمر على التقليل من الضوضاء التي قد تظهر في الخلفية.

ضع بروتوكولاً لطرح الأسئلة وإبداء التعليقات

حاول أن تضع بروتوكولاً محدداً لطرح الأسئلة وإبداء التعليقات قبل بدء مؤتمر الفيديو. على سبيل المثال: إذا كان لعضو من أعضاء الفريق الموجود بالمملكة المتحدة سؤال لآخر موجود في مجموعة شيكاغو، فهل يجب عليه أن يقاطع المتحدث ويرفع يده وينتظر حتى يتم السماح له بطرح السؤال أم أن هناك وقتاً محدداً مخصصاً لطرح الأسئلة في مؤتمر الفيديو؟ كذا، اطلب من مديري الفرق في جميع البلاد أن يكرروا أسئلتهم المطروحة من قبل فريقهم بحيث يتمكن الجميع من سماعها.



55

العوامل المؤثرة على الحالة المزاجية

طبقاً لتعريف كلمة "حالة مزاجية" المذكورة في معظمِ القواميس، يشير هذا اللفظ إلى السلوكيات السائدة ومدى قابلية العقل واستعداده لأدائها أيضاً والحالة المميزة أو السياق المميز لها. والسؤال هنا هو: ماذا يمكن أن تفعل بصفتك المتحدث لإعداد أو تغيير الحالة المزاجية لجمهورك بحيث يصبحون أكثر استجابة لحديثك قدر الإمكان؟ إليك فيما يلي بعض العوامل الشائعة التي تؤثر على الحالة المزاجية وما يمكن أن تفعله حيال كل منها.

العامل المؤثر على الحالة المزاجية: الحضور الإجباري. إذا كانت مجموعة الحاضرين قد أرغمت على حضور جلستك التدريبية أو حديثك أو عرضك التقديمي (خاصة إذا كان حضورهم يمثل عقاباً لهم على تدهور مستوى أدائهم في الأيام الأخيرة)، فلن يكونوا مهتمين بأي حال من الأحوال بما تقول، والأسوأ من ذلك أنهم سيشعرون بالضجر والامتعاض من حضور هذا الحدث.

كاسر هذه الحالة المزاجية: يتمثل الحل الرئيسي في هذا الموقف في الحصول على مشاركة الجمهور (وضحكهم أيضاً) بأقصى سرعة ممكنة. يمكن تحقيق هذا الأمر عن طريق تنفيذ تدريب لعب الأدوار المرتبط بالنقطة المطروحة للمناقشة بشكل مرح؛ وذلك بالاستعانة بأحد المتطوعين من الجمهور أو إعداد مجموعة تدريب صغيرة أو مشاركة فردين من الجمهور أو تتيح لهم فرصة طرح الأسئلة من البداية. كذا، من الممكن أن تحاول توصيل رسالة معينة للمجموعة يتمثل محتواها في أنك في صفهم وسوف تبذل قصارى جهدك لتجعل من هذا الوقت أكثر إمتاعاً وقيمة بالنسبة لهم.

العامل المؤثر على الحالة المزاجية: التحدث بعد متحدث رتيب وممل. إذا لم يسعفك الحظ وحدث وتحدثت بعد مقدم رتيب وممل، فقد تضطر إلى بذل جهد لتتمكن من إخراج جمهورك من حفرة الملل العميقة التي أوقعهم فيها.

كاسر هذه الحالة المزاجية: يمكنك أن تقوم على الفور بتغيير الجو السائد في هذه الحالة عن طريق جعلِ اللحظة التي تصعد فيها على خشبة المسرح للتحدث أكثر تعبيراً وتشويقاً. حاول أنْ تبالغ قليلاً في طبقة صوتك وحركات جسمك لتتمكن من جذب انتباه جمهورك. حاولِ أن تبين أيضاً أنك -على النقيض من الشخص الذي تحدث قبلك- سوف تكون متحدثاً جيداً وأنهم سوف يستمتعون بالاستماع إليك. وفي حالة وجود ظرف طارئ، أعطِ الجمهور فترة راحة سريعة بحيث تتمكن من جديد من جذب انتباههم وإخراجهم من حالة الملل التي يعيشونها.

العامل المؤثر على الحالة المزاجية: هبوط مستوى طاقة الحاضرين في فترة بعد الظهر. هل سبق ولاحظت من قبل أن الجمهور عندما يعود لاستكمال الجلسة بعد فترة الغداء أو بعد فترة الراحة التي تكون بعد الظهر، غالباً ما تكون مستويات الطاقة لديهم منخفضة للغاية؟ عادة ما يكون السبب في ذلك متمثلاً في تناولهم لأطعمة تحتوي على نسب عالية من المواد الكربوهيدراتية والسكريات وتلك التي تحتوي على نسبة عالية من السعرات الحرارية (مثل البسكويت والكعك وباقي المخبوزات المصنوعة من الدقيق).

كاسر هذه الحالة المزاجية: إذا كنت تتحدث أمام مجموعة في الفترة المتأخرة من اليوم، فاطلب من المسئول عن تنسيق هذا الحدث أن يستبدل الحلويات التي يتم تقديمها في فترة الراحة التي تكون بعد الظهر بالفاكهة الطازجة أو المكسرات المتنوعة أو الجبن أو الخضراوات الطازجة. كما يمكنك أن تطلب تقديم وجبة الغداء في وقت متأخر قليلاً (حوالي الساعة الواحدة ظهراً). إن مثل تلك الأمور تجعل من الجلسة التي تقام في فترة ما بعد الظهر، عندما يكون الحاضرون أكثر ميلاً للنعاس، أقصر.

العامل المؤثر على الحالة المزاجية: عدم التوازن في المشاركة. إذا تركت كل فرد يتصرف كيفما يشاء، فسوف تجد كلاً منهم ينزوي في الجزء الذي يتناسب مع حالته المزاجية بالقاعة. على سبيل المثال: يمتلئ عادة الجزء الأمامي من القاعة بالأفراد الذين يكون لديهم الاستعداد للتعلم، بينما تكتظ الصفوف الخلفية بالمتشككين الذين يحتاجون إلى ضمان قدرتهم على الانصراف بسرعة. أما الصفوف الجانبية، فيشغلها الأفراد غير الواثقين والمترددون في اتخاذ القرار الصحيح بشأن الجلسة.

كاسر هذه الحالة المزاجية: عن طريق تحريك الأفراد داخل القاعة لأداء تدريب ما أو أي من الأنشطة الجماعية الأخرى، تكون بذلك تساعد على كسر نظام الجلوس الافتراضي وتوفير قدر أكبر من المشاركة من قبل أكبر عدد ممكن من الحاضرين. كذا، تأكد من توجيه النقاط والأسئلة -حتى وإن كانت بلاغية- إلى الأجزاء المتنوعة من القاعة. لا تقع في شرك التركيز بشكل أكبر على الجالسين في الصفوف الأمامية من القاعة.



56

مواجهة المواقف المفاجئة

عاجلاً أم آجلاً، لا بد وأن يواجه كل متحدث مواقف غير متوقعة وغير سعيدة لم يتم التخطيط لها مسبقاً، ويكون مضطراً للتعامل معها بكل تأكيد. ولقد تعلم المتحدثون المحنكون أن التعامل مع مثل تلك المواقف يعد جزءاً لا يتجزأ من دورهم كمتحدثين. على الجانب الآخر، وبالنسبة للمتحدثين غير المحترفين، من الممكن أن تمثل تلك المواقف تهديداً بالنسبة لهم من الممكن أن يقلل من ثقتهم بأنفسهم وقدرتهم على توصيل ما يريدون للجمهور. على أية حال، تضم القوائم التالية بعض المواقف غير المتوقعة التي يمكن أن تحدث لك وكيف يمكنك مواجهتها والتعامل بها.

الموقف	كيف يمكن التعامل معه
شعرت بالمرض قبل موعد تحدثك	على الرغم من عدم الحاجة إلى أن تلعب دور المضحي وتأتي للاجتماع وأنت مريض وغير قادر على النهوض من السرير، أو إذا كان هذا الأمر سوف يعرض صحتك للخطر، فلا تزال الغالبية العظمى من المتحدثين تتبع قاعدة "لابد للعرض أن يستمر". لذا، إذا كنت مصاباً بنزلة برد أو أنفلونزا أو حمى، فتناول الدواء الذي أوصاك به طبيبك حتى تتمكن من النهوض والذهاب للاجتماع. من الأفضل دوماً أن تصطحب معك في انتقالاتك بعض الأدوية التي يمكنك الاستعانة بها في المواقف الطارئة؛ مثل مسكن الألم ومضاد الإسهال. ولكن احذر من تناول الأدوية التي يمكن أن تجعلك تشعر بالنعاس. أما إذا استحالت فرصة ذهابك للتحدث في الاجتماع المقرر انعقاده، أو كان حضورك سوف يسبب ضرراً لك، فاعتذر للمشرف عن تنظيم الحدث ووفر لهم بعض التوصيات حول الشخصيات التي يمكنهم الاتصال بها كي يحل أي منهم محلك في الحديث.
أطال المتحدث قبلك من وقت تحدثه وطغى على الوقت	يتكرر حدوث هذا الموقف أكثر مما تتصور، ومن ثم يجب أن يكون لديك خطة بديلة جيدة لمواجهته. استعد جيداً وكن على علم بالموضوعات أو النقاط التي يمكن حذفها أو اختصارها من حديثك. في الغالب الأعم، من خلال حذف تدريب عادي أو تدريب لعب أدوار، يمكنك توفير بعض الوقت. قاوم أيضاً رغبتك في التعليق على عدم تحكم المتحدث الذي سبقك في الزمن المخصص له؛ فإن ذلك لن يعيد الوقت، ولكنه سيجعلك تبدو كما لو كنت شخصاً شكّاء وغير محترف.

المخصص لحديثك.	
حديثك طال وزاد عن الوقت المخصص له.	تجنب أن تضع نفسك في مثل هذا الموقف في المقام الأول؛ وذلك عن طريق استخدام ساعة (بخلاف الساعة الخاصة بك) تكون قادراً على مشاهدتها بوضوح، ويمكنك أيضاً الاستعانة بمساعد يقف في الجزء الخلفي من القاعة ليشير لك بالوقت المتبقي لك؛ كأن يكون متبقياً لك 15 أو 10 أو 5 دقائق. نصيحة لك: إن النظر المتكرر لساعة يدك سوف يعطي للجمهور انطباعاً بأنك لا تطيق الانتظار حتى تنهي حديثك وتخرج من هذه القاعة. لذا، قبل أن تعتلي منصة الحديث، حاول أن تقوم بإعداد خط زمني لنفسك بالاعتماد على الأفكار القليلة التي ترغب في عرضها. حدد لنفسك وقت بدء وانتهاء كل جزء، وتحقق بشكل مستمر من سيرك وفقاً لهذا الخط الزمني. إذا وجدت أنك قد تجاوزت هذا الخط، فحاول أن تقلل من المواد التي ترغب في التحدث عنها. إن الجمهور لن يعلم ما كنت ستنوي قوله ولم تقله. ومن ثم، لن تتسبب في إزعاج أي شخص حتى تنتهي من حديثك. وإن أمكن، فاستفد من جلسة طرح الأسئلة والإجابة عنها لتغطي جزءاً من المحتوى الذي لم تتمكن من قوله أثناء حديثك.
لاحظت وجود أخطاء مطبعية في منشوراتك.	إن الجميع يعلم أن الوقاية خير من العلاج. لذا، حاول دوماً أن تستفيد من استخدام إمكانية التدقيق الإملائي المتوفرة في جهاز الكمبيوتر الخاص بك لتتفادى هذا الأمر، كما يمكنك أن تستعين بمدقق لغوي ليراجع نص حديثك قبل أن تقوم بطباعته أو توزيعه. بيد أن الأخطاء المطبعية لا تزال واردة بعد الطباعة حتى مع محاولة الالتزام بأعلى مستويات التحكم في الجودة. فإذا ما حدث ذلك أثناء تقديمك لحديثك، فتصريح بسيط مثل "لقد لاحظت وجود خطأ مطبعي في صفحة رقم 8 وأعتذر لكم عن هذا الخطأ" يمكن أن يساعدك في تخطي هذا الموقف. هناك بعض المتحدثين أيضاً يقومون بالتمثيل على الحاضرين قائلين: "لقد كان الغرض هنا أن أختبر مدى قدرة المشاركين في هذه المجموعة على الاهتمام بالتفاصيل، فهناك خطأ مطبعي في الصفحة رقم 8، هل تمكن أحدكم من اكتشافه؟".
عدد الحاضرين أقل مما كنت توقع.	في بعض الأحيان، يجب أن تنتبه إلى أنك قد تجد أن عدد الحاضرين أقل بكثير من العدد الذي كنت تتوقعه (أو يتوقعه المنظمون)، وذلك دون أية أسباب واضحة. ومن الممكن أن يجعلك ذلك تقلل من قدرك. لذا، احترس من أن تخضع لأفكار مثل "من الواضح أنني لست من نوعية المتحدثين الذين يميلون للاستماع إليه" أو "من الواضح أن هذا الموضوع لا يلاقي صدىً لدى العديد من الأشخاص". فمن الممكن لمثل تلك الأفكار أن تعوق قدرتك على توصيل ما تريد من أفكار وتثبط أيضاً من حماسك. بدلاً من ذلك، أعد ضبط عرضك أو حديثك ليكون متناسباً مع العدد القليل الموجود من الجمهور. حاول أن تجعل الحاضرين يجلسون بجوار بعضهم البعض في الجزء الأمامي من القاعة بحيث يقل تبعثرهم في جميع أرجاء القاعة. واعلم أن المجموعة الصغيرة تعطيك فرصة تكوين علاقة أفضل بالجمهور من خلال القدرة على التحاور معه بشكل أعمق.



57

التعامل مع المشكلات الفنيـة

بصرف النظر عن مدى جودة تدريبك وتخطيطك لعرضك أو حديثك، إذا كان حظك سيئاً، فسوف تهدد جميع أنواع المشكلات الفنية المزعجة قدرتك على إلقاء حديث متميز. تضم القائمة التالية بعض المشكلات الفنية التي يمكن أن تواجهها وكيف يمكنك التعامل معها.

المشكلة الفنية	كـيفية التعامل معها
لم يعمل عرض الشرائح الذي قمت بإعداده.	لتمنع حدوث مشكلة عدمِ توصيل الكبل بالجهاز (أو العكس) على النحو الصحيح، حاول أن تصطحب معك محولاً يضمن لك تحقيق التوافق بين الكبل والكمبيوتر بصرف النظر عن التقنية المستخدمة في القاعة التي ستعرضها فيها. عادة ما يصطحب المتحدثون المحنكون معهم نسخة من عرض الشرائح الخاص بهم محفوظة على قرص مدمج أو فلاشة، وذلك كي يتمكنوا من تحميلها على جهاز الكمبيوتر المتوفر بالقاعة إذا ما واجهوا مشكلة في توصيل الكبل بالجهاز. إذا كنت من ضمن الطابور المصطف من المتحدثين المشاركين في حدث ما، فلا تفترض أن يبدأ عرض الشرائح الخاص بك في العمل عندما تعتلي خشبة المسرح. أمّن نفسك وحاول أن تخطط لاختبار الجهاز الذي ستستخدمه لعرض الشرائح وتأكد من عمله على النحو السليم. وكخطوة أخيرة للاستعداد لهذا الأمر، اصطحب معك نسخاً من شرائحك قابلة لنسخها وتوزيعها على الحاضرين في أثناء حديثك أو بعد انتهائك منه.
النشرات التي تنوي توزيعها لم تصل بعد.	كما سبق وذكرنا، حاول أن تصطحب معك نسخة مصورة ونسخة أخرى محفوظة على قرص مدمج من تلك المنشورات بحيث يسهل نسخها وتنزيلها على الموقع وتوزيعها على الحاضرين أيضاً.
الميكروفون الذي	إذا كان عدد الحاضرين كبيراً ويلزم استخدام الميكروفون لتكبير الصوت وتوصيله بشكل جيد إلى مسامعهم، فتأكد من وجود ميكروفون احتياطي سليم يمكن تعليقه في

تتحدث فيه تعطل.	الملابس- بالقرب منك قبل أن تبدأ في التحدث. أما إذا تعطل الميكروفون في أثناء تحدثك، ولم يكن هناك آخر احتياطي، فاعتذر للحاضرين واطلب منهم أن يقوموا بتدريب ما أو بتدريب لعب الأدوار إلى أن يتم تصليح الميكروفون الذي تعطل. أما إذا كانت قاعة الاجتماعات صغيرة، يمكنك هنا التحدث دون استخدام ميكروفون إلى أن يتم إصلاح المشكلة.
إطلاق جرس الإنذار بوجود حريق في أثناء تحدثك.	على الرغم من إمكانية أن تشعر بالارتياح إذا ما علمت أن معظم إنذارات الحريق تعد إنذارات كاذبة، فإنه يتحتم عليك أن تأخذها على محمل الجد وتبدأ في الاستعداد لإخلاء القاعة. واعلم أن جمهورك سيشعر بالقلق والتوتر، لذا، تصرف أمامه بهدوء وأكد له أنك سوف تسأل حول ما إذا كان من الضروري أن يتم إخلاء المبنى أم لا. (خصص مساعداً لتنفيذ هذه المهمة). وفي أثناء انتظارك لتأكيد ضرورة إخلاء المبنى من عدمه، حاول أن تعلم الجمهور بأماكن الخروج المتوفرة بالمبنى في حالات الحريق. إذا ظهر أن الإنذار كاذب، فاستمر في حديثك معلقاً بكل مرح ودعابة لتخفف من الشعور بالتوتر والخوف الذين انتابا الجمهور. أما إذا كان الإنذار حقيقياً، فلا تتعجل بالنزول من على خشبة المسرح ولكن حاول أن تركز أولاً على توجيه أفراد الجمهور حول كيفية إخلاء القاعة من خلال المخارج المخصصة لهذا الأمر.
درجة حرارة القاعة مرتفعة جداً أو منخفضة جداً.	إذا كنت تلقي حديثك في قاعة بفندق أو مكان مخصص لعقد المؤتمرات، فاحرص على الحصول على رقم الشخص المسئول عن التحكم في درجة حرارة القاعة (وهو الذي يكون مسئولاً عادة عن تنظيم الحفل) قبل أن تبدأ حديثك. حاول أن تصل إلى القاعة قبل موعد بدء تحدثك بحوالي 30 دقيقة كي تتمكن من ضبط درجة حرارتها على النحو المتناسب معك (تذكر أن درجة الحرارة من الممكن أن ترتفع قليلاً بمجرد أن تمتلئ القاعة بالحاضرين).
القاعة غير منظمة جيداً.	إن أمكن، فاحرص على إرسال رسم بالطريقة التي تريد تنظيم القاعة تبعاً لها قبل موعد الحدث إلى الشخص المسئول عن تنظيمه. اجعل هذا الرسم متضمناً المقاييس التقريبية للممشى وما شابه ذلك من الأماكن الأخرى بالقاعة. أما إذا لاحظت سوء تنظيم القاعة عند وصولك إليها، فاطلب أن يتم تغييره على النحو الأفضل. وإذا كانت المشكلة في القاعة نفسها (كأن تكون عريضة للغاية وطولها قليل)، فاعتذر لجمهورك واطلب من الجالسين عند أطرافها البعيدة أن ينتقلوا من أماكنهم إذا كانوا يرغبون في ذلك بالفعل. ينطبق الأمر نفسه على الأعمدة التي يمكن أن تعترض سبيل رؤية الحاضرين لما يدور على منصة الحديث.

58

التعامل مع المشتتين

يتمثل الجزء الصعب في عملية التحدث أمام الناس، خاصة في الاجتماعات والمنتديات الصغيرة الأخرى، في تحقيق التوازن بين مهارات الاستماع الجيدة والاستفادة بأكبر قدر ممكن من الزمن المخصص لحديثك. ومن ثم، إذا لم تحترس لهذا الأمر، فمن الممكن أن يستفيض المشتتون الذين يتنقلون من موضوع لآخر على نحو مشتت بمنتهى السهولة من استغلال وقتك بعد أن يقوموا بعرض آرائهم أو طرح أسئلتهم. إن انتظار العودة إلى سياق حديثك من جديد يستغرق وقتاً طويلاً وقد يثير غضب وعصبية بعض الحاضرين. بوجه عام، تتكون عملية إعادة التواصل مع الجمهور من ثلاثة أساليب تساعد على تدوير دفة الحديث للاتجاه الذي تريد السير فيه بمنتهى الأدب، هذا مع محاولة السيطرة على الحديث المستفيض للأشخاص المشتتين أيضاً.

الخطوة 1: انتهز فرصة التقاط الأنفاس

تتطلب عملية إعادة التواصل من جديد منك مقاطعة بعض أفراد الجمهور. وعلى الرغم من أن هذا الأمر قد يبدو فظاً بعض الشيء، فلا يجب أن يكون كذلك إذا ما انتظرتهم ببساطة إلى أن يتوقفوا ليلتقطوا أنفاسهم. فإذا وجدت أمامك فرداً من أفراد الجمهور متحمساً في حديثه أو يتحدث بسرعة كبيرة، فسوف تكون مضطراً للاستماع إليه بانتباه، واعلم أنه من المؤكد أنه سيتوقف دون شك لالتقاط أنفاسه. وبمجرد أن يتوقف عن التحدث لالتقاط نفسه، تظهر فجوة في الحوار؛ وهذه هي اللحظة المناسبة التي يجب أن تقتنصها لمقاطعته.

الخطوة 2: عبِّر عن شكرك وتقديرك لأحد أفراد الجمهور

إن التعبير عن الشكر والتقدير لما أدلى به أحد أفراد الجمهور من قول أو تعليق يخفف من أثر مقاطعة حديثه. على سبيل المثال: تخيل أنك تدلي بحديث حول تقرير المبيعات الشهري أمام مجموعة من رؤساء الأقسام في الشركة. وفي أثناء ذلك، بدأ أحد زملائك من التنفيذيين بقسم الحسابات في الخروج عن الموضوع المطروح للمناقشة متحدثاً عن سياسة الشركة وعن كلبته قائلاً: "أنا أرغب أن تصلني الرسائل الخاصة بالشركة على عنوان مكتبي. ففي آخر مرة تم فيها إرسال مثل تلك الرسائل على عنوان منزلي، هرعت كلبتي نحوها وبدأت في تقطيعها إرباً إرباً قبل أن تصل يدي إليها. وعلى الرغم من انتمائها لفصيلة البودل، وأنها لا تكون عدوانية أو عنيفة معظم الوقت. ولكنها عندما تسمع صوت رجل البريد، تتحول إلى وحش. لقد كان لدي كلب من فصيلة سان بيرنارد، وقد كان باستطاعته أن يخلع الباب من مكانه إذا رغب في...".

هل اكتفيت الآن بما قاله هذا الزميل؟ حسناَ، انتظر إلى أن يلتقط أنفاسه ثم استخدم إحدى عبارات الشكر والتقدير التي سنذكرها في المربع التالي. على سبيل المثال: *"إنني أقدر رغبتك في أن يتم إرسال مثل تلك الرسائل إلى مكتبك"*، ثم انتقل على الفور إلى الخطوة 3.

عـبــارات الـشكـر والـتقـديـر

إنني مقدر لما قلته للتو.
إنني مقدر لما تشعر به.
أشكرك لهذه المشاركة.
دعني أطرح عليك سؤالاً حول ما قلته للتو.
أنا أفهم كيف....
يا لها من نقطة جيدة.
يشعر العديد من الأشخاص بهذا الشعور.
إنني سعيد لأنك أثرت هذه النقطة.

الـخطوة 3: أعد توجيه دفة الـحوار

بعد أن قاطعت حديث هذا الشخص مثنياً على ما قاله، يتمثل الجزء الأخير من عملية إعادة التواصل من جديد في تدوير دفة الحوار مرة أخرى نحو الاتجاه الذي ترغب في أن تسير فيه. ومن أفضل الطرق التي يمكنك من خلالها تنفيذ هذا الأمر تلك التي تتمثل في طرح سؤال أو إبداء تعليق قوي أو عرض رأي. بالرجوع إلى مثال سياسة الشركة الذي سبق وعرضناه، يتم تدوير دفة الحوار على النحو التالي: *"إنني أقدر مدى الإزعاج الذي يسببه لك استلام رسائل الشركة على عنوان المنزل. وسوف أحرص على أن يتم إرسالها إليك على عنوان العمل. ولكنني أرغب في البداية في أن ننهي مناقشة الحدود الجديدة لسياسة الشركة"*.



59

التعرف على مشاكل الجمهور

إن معظم الحاضرين يمتازون بالأدب والاحترام ويبدون جل تقديرهم لك ويريدون أن يشاهدوك ناجحاً. ولكن بين الحين والآخر، من الممكن أن تجد نفسك قد أصبحت في موقف لا تشعر به بهذا الأمر. وإليك فيما يلي بعض الأمثلة الشائعة على تلك المواقف:

- عندما يكون الحضور إجبارياً، فقد يبدو الحاضرون متأففين بعض الشيء.
- إذا كنت تناقش موضوعاً مثيراً للجدل، فمن الممكن أن تجد الحاضرين معترضين بشدة على ما تقول.
- إذا شعر الحاضرون بالملل أو التعب أو الإرهاق، فمن الممكن أن تجدهم جالسين في أماكنهم دون حركة.

تعرض القائمة التالية بعض الطرق المثبت صلاحيتها التي تختص بالتعامل مع مشكلات الجمهور الشائعة:

الموقف	كيف يمكن التعامل معه
لا يرغب الجمهور في حضور هذا الحدث.	من الممكن أن يكون هذا الأمر ضربة قاسية للمتحدث. بيد أن الحل الأفضل هنا يتمثل في عدم التركيز على الحالة المزاجية السائدة في القاعة والاستمرار في التحدث بأكبر قدر من الحماسة التي يمكن أن تظهرها. لا تذكر أبداً أنك تلاحظ أنهم قد حضروا للاستماع إليك وهم مضطرون إلى ذلك، فأي حوار في هذا الأمر سوف يؤدي إلى موتك بشكل بطيء كمتحدث. لذا، يمكنك قبل أن تبدأ في التحدث بفترة بسيطة أن تجعل الحاضرين يقدمون أنفسهم (سواء أمام المجموعة بأكملها أو للأشخاص الذين يجلسون بجوارهم فقط) بالإضافة إلى ذكر مهنهم أيضاً. سوف تفاجأ بكيفية تأثير هذا القدر البسيط من المشاركة على الحالة المزاجية العامة. وفي مقدمتك، حاول أن تعطيهم لمحة عما سوف تتطرق إليه في حديثك وكيف ولماذا يمكن أن يكون مفيداً لهم.
الحاضرون لا يطرحون أية أسئلة.	إذا كان حديثك يتطلب قدراً كبيراً من الفهم والاستيعاب، فمن الممكن أن يستغرق الحاضرون وقتاً ملحوظاً في تجميع أفكارهم والدخول في حالة الرغبة في طرح أسئلة بشأنه. أما إذا لم يطرحوا أية أسئلة حتى بعد أن أمهلتهم الوقت الكافي للاستفسار عما يريدون، فحاول أن تشجعهم على ذلك بقولك: "هناك سؤال عادة ما يُطرح عليّ وهو..." أو، اطلب منهم أن يقوموا بتدوين أية أسئلة خاصة بهم ثم قسمهم إلى مجموعات صغيرة

	لمناقشة تلك الأسئلة. وفي النهاية، اسأل كل مجموعة إذا ما كان لدى أفرادها أية أسئلة يرغبون في مشاركتها مع سائر الحاضرين في القاعة بأكملها.
وصل البعض متأخراً عن الموعد المحدد.	إذا وصل بعض أفراد الجمهور بعد بدء حديثك بخمس دقائق، فحاول أن تخصص دقيقة للترحيب بهم واحرص على تقديم النشرات المناسبة لهم. أما إذا وصلوا بعد مرور ما يقرب من نصف الحديث، وكان عدد الحاضرين أيضاً صغيراً، فرحب بهم بلباقة وتحدث معهم حول هذا الأمر في فترة الراحة. أما إذا وصل الحاضرون جميعاً متأخرين (وهو الأمر الوارد حدوثه في المؤتمرات المنظمة على نحو مضغوط)، فحاول أن تحذف بعض النقاط التي كنت وضعتها في حديثك بحيث تنتهي من حديثك في الوقت المخصص لك والمعلن عنه أيضاً.
حضر الجمهور متأخراً بعد فترة الراحة.	لتساعد في منع حدوث هذا الأمر، اعمل على تنظيم فترات الراحة بحيث يكون جميع الحاضرين على علم واضح بمواعيدها. قل مثلاً: "في غضون دقيقة، سوف نأخذ فترة راحة. لا يزال لدينا العديد من الأمور التي نريد مناقشتها. لذا، سوف أقدر لكم محاولة العودة من فترة الراحة والجلوس في مقاعدكم والاستعداد من جديد لاستئناف الحديث في الساعة 45 :10". كما يمكن أن تزيد من سرعة فترة الراحة عن طريق إعلام الحاضرين بأماكن تقديم المشروبات وأماكن المراحيض. كما يمكن أن تقترح عليهم ألا يستغرقوا في الحديث في هواتفهم المحمولة أو استعراض رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بهم إلى أن يحين موعد تناول وجبة الغداء فيما بعد.
شعور الحاضرين بالكسل بعد تناولهم لوجبة الغداء.	إن السكر الذي يكون موجوداً في الحلويات يعد العامل الأساسي المتسبب في شعور الحاضرين بالكسل والتراخي بعد مرور 15 دقيقة من تناولهم إياه. إذا كان بيدك التحكم في أنواع الأطعمة المقدمة، فاطلب أن يتم تقديم الفواكه كأصناف حلو بدلاً من التشيز كيك المعتاد. قم بإعداد بداية نشطة لفترة ما بعد وجبة الغداء. يمكنك مثلاً أن تجعل الحاضرين يتحركون للقيام بعمل تدريب ما أو لعب الأدوار أو عقد مجموعات للمناقشة أو أي تدريبات مشاركة أخرى يمكن أن تساعدهم في التخلص من الإحساس بالكسل والنعاس الذي انتابهم.
شعور الحاضرين بالغضب.	لا تحاول الانحياز لصف أي أحد. بدلاً من ذلك، حاول أن تعرض بطريقة إيجابية تفهمك لسبب غضبهم وإحباطهم أيضاً. لا تشعل نار غضبهم ولكن عبر عن تعاطفك معهم بقولك: "يمكنني سماعك". حاول أن تقسمهم إلى أزواج أو مجموعات صغيرة واطلب منهم أن يحاولوا التوصل لحلول للمشكلة أو الموقف الذي أثار غضبهم واستياءهم. عقب ذلك، اطلب منهم أن يتشاركوا في عرض الحلول التي تمكنوا من التوصل إليها. حاول أن تجعلهم يضحكون. فحتى أكثر المجموعات غضباً يصعب عليها أن تحتفظ بغضبها في مواجهة القهقهة والضحك.

المناقشات الندية

في الغالب الأعم، يضيع الزمن القيم المخصص للاجتماعات والتدريبات والندوات والخطب الخاصة بالمجموعات الصغيرة في المناقشات الندية. تتمثل تلك المناقشات في امتلاك شخصين أو مجموعتين صغيرتين من الحاضرين لأفكار متعارضة ووصولهم في مناقشتهم لطريق مسدود. إذا حدث هذا الأمر أثناء إلقائك لحديثك، فقم باتباع طريقة من الطرق التالية أو جميعها معاً.

- اطرح سؤالاً يجذب الانتباه بعيداً عن الطريق المسدود الذي تم التوصل إليه واجعل الفريقين يلتقطون أنفاسهم محاولين التفكير في إجابة هذا السؤال.
- اختر أحد الحاضرين يكون غير مشارك في المناقشة واطلب منه أن يدلي برأيه حول هذا الموقف. فلتقل مثلاً: "جايل، إنك تجلسين هنا وتستمعين لما يدور في هذه المناقشة، ما رأيك في هذا الموضوع؟".
- حاول أن تقاطع "المناقشة الندية" عن طريق قول: "أنا أعلم أن لكل منكما آراء قوية في هذا الصدد، ولكني أرغب في فتح مجال الحوار أمام المجموعة بأكملها ونعطي فرصة الحديث لمن لم يتحدث بعد".



60

الاستفادة من نصائح الخبراء

سوف نعرض لك هنا موجزاً بما ينصح به أفضل المدربين والمتحدثين والمقدمين المحنكين في هذا المجال حول أبسط التفاصيل التي تتعلق بإنجاح العرض الذي تقدمه أو الحديث الذي تلقيه. إنها نصائح بسيطة وسهلة التطبيق، كما أن لها مفعول السحر في جذب انتباه ومشاركة الجمهور لك فيما تطرحه عليهم.

- إذا كنت تتولى رئاسة مجموعة مناقشة وترغب في استمرارها، فقل عبارة "وماذا بعد؟" أما إذا كنت ترغب في إنهاء المناقشة، فقل عبارة "هل هناك شيء آخر؟".
- بعد الإجابة عن أي سؤال، بصرف النظر عن بساطته أو تعقيده، تأكد من رضا المستمع عن الإجابة التي وصلت إليه بالسؤال التالي: "هل وجدتها إجابة وافية لسؤالك؟". يساعد هذا الأمر على تعزيز التزامك بالاستماع لأسئلة المجموعة والرد عليها أيضاً.
- لتجعل الحاضرين يرفعون أيديهم للرد على سؤال ما، يمكنك أن تعلمهم بما يجب أن يفعلوا برفع يدك في أثناء قولك: "من فضلك ارفع يدك إذا...".
- عندما تطرح سؤالاً على مجموعة ما، توقع أن يسود الصمت بعده لبضع دقائق؛ وذلك لأنهم سوف يفكرون في إجابته بالطبع. لا تتعجل الأمر دون تفكير وتبدأ في الحديث من جديد. إذا لم تحصل على إجابة في غضون 30 ثانية أو ما يقرب من ذلك، فحاول أن تطرح السؤال نفسه ولكن بطريقة مختلفة.
- على الرغم من قدرتك دوماً على الاستفسار عما إذا كان هناك فرد من أفراد المجموعة لديه سؤالٍ أو يرغب في المشاركة في الحديث أو على استعداد لمساعدتك في أداء تدريب ما، فلا تخشَ من أن تطلب متطوعين لأداء هذه الأمور أيضاً. وطالما أنك تسمح لهم برفض التطوع بأدب ولباقة، فإن طلب المشاركة من بعض الأشخاص يجعلك تكوِّن مستوىً جيداً من المشاركة.
- لا تقع في شرك التركيز على جزء واحد من قاعة التدريب (كأن تركز مثلاً على الجانب الأيسر فقط) أو على بعض الحاضرين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من المشاركة في النقاش. بدلاً من ذلك، اعمل مع الحاضرين في القاعة باختيار أفراد للمشاركة في التدريبات أو الحدث في اتجاه وفي عكس اتجاه سير عقارب الساعة؛ فهذا ما يمكنك من اختيار مشاركين من مختلف أنحاء القاعة؛ الجزء الأيسر الأمامي والخلفي والجزء الأيمن الأمامي والخلفي والجزء الأوسط أيضاً.
- في أثناء تحدثك وتوصيلك للمعلومات التي تريدها، انظر بعينيك على شكل حرف W على جميع الحاضرين في القاعة لتتمكن من التواصل بالأعين مع أكبر عدد ممكن منهم.

• إذا كنت ستنتقل من الجانب الأيمن إلى الجانب الأيسر من خشبة المسرح، فسِر بخطوات واسعة وبثقة أيضاً. إن المشي أو التحرك الهادف، في مقابل التحرك دون هدف أو بشكل مشتت نتيجة للعصبية أو التوتر، يضفي قوة وفعالية على حديثك. فإذا ما كنت توضح نقطة معينة لفرد معين، فتقدم نحو الاتجاه الذي يوجد به.

• إذا قام أحد المشاركين بالخروج عن موضوع الحديث أو تحدث بصخب أو صوت عالٍ أو استطرد في رواية قصة ما، فحاول أن تعيده مرة أخرى إلى مضمار الحديث. انتظر إلى أن يلتقط أنفاسه، وقاطعه بأدب قائلاً: "أعتقد أنني أفهم ما تتحدث عنه" أو "أنا أسمع ما تقول" ثم أعده من جديد إلى النقطة المرتبطة بالموضوع المطروح للمناقشة.

• عند عقد تدريبات في قاعة الدورة التدريبية أو الاجتماعات على وجه الخصوص، استغل المساحة الكاملة لخشبة المسرح أو الجزء الأمامي من القاعة للتحرك فيها كلما أمكن ذلك. لا تتخفَّ بشكل عصبي أو بتوتر خلف منصة الحديث.

• عندما تقوم بتكوين ثنائيات للمشاركة في تدريب ما أو عقد مجموعة صغيرة للمناقشة، تأكد دوماً من أن تطلب من المشاركين أن يتوجهوا بالشكر لبعضهم في نهاية التدريب أو الحوار.

• لكل نقطة من النقاط الرئيسية في حديثك، أعلم الجمهور بما سوف تتحدث به أمامهم، ثم أخبرهم بما تريد أن تعلمهم به. وفي النهاية، أعلمهم من جديد بما أخبرتهم به بالفعل. على سبيل المثال:

أعلمهم بما سوف تحدثهم عنه: *"سوف أتحدث الليلة عن العالم المشوّق لزبد الياك وجميع الوصفات الشهية والمغذية التي يمكنك عملها في المنزل..."*.

أخبرهم بما تريد أن تعلمهم به: *"لقد بدأ استخدام زبد الياك منذ قرون عدة في عمل الأطباق الشهية. على سبيل المثال، هل سبق لأحد منكم تناول الكعك المسطح الدائري المصنوع من زبد الياك؟ كلا؟ إذا جربته، فسوف تدرك أنه قد فاتك الكثير..."*.

أعلمهم من جديد بما أخبرتهم به من قبل: *"لقد سبق وتحدثنا عن الفوائد الصحية لتناول زبد الياك الليلة، كما تطرقنا لمناقشة العديد من الاستخدامات اليومية لها. وسوف تعودون لبيوتكم اليوم بعد معرفة الوصفة الخاصة بعمل أيس كريم زبد الياك..."*.

• قسِّم المشاركين إلى مجموعات أو ثنائيات قبل أن تبدأ في إعطائهم التعليمات الخاصة بلعب الأدوار أو التدريب المحدد. عقب ذلك، قم بإعداد التدريبات ولعب الأدوار مع شرحها بوضوح خطوة بخطوة. إن إعطاء التعليمات كلها دفعة واحدة سوف يربك حتى أكثر المشاركين ذكاءً ويؤدي إلى أن تعم الفوضى أرجاء القاعة، مما سيتسبب في فقدك السيطرة على القاعة بأكملها.

• اطرح السؤال التالي: "هل يحتاج أي منكم لوقت إضافي؟" قبل أن تنتهي من أداء التدريب أو لعب الأدوار وإيجاز ما حدث به.



الخاتمة

في نهاية اليوم، اعلم أن أي وقت تقوم فيه بفتح فمك للتحدث أمام مجموعة من الأشخاص، فإنك بالتالي تمارس فن التحدث أمام الناس. فإذا ما كنت في بداية مستقبلك المهني كمقدم ومتحدث، فأعطِ لنفسك الوقت الكافي للتدريب على هذا الأمر. إن هذا الأمر يتطلب الحصول على القدر الكافي من الوقت والخبرة للوصول إلى مستوى السهولة والتميز الذي يمتاز به المحنكون في هذا المجال. لابد أن تعلم أن الطبع يغلب التطبع. وأن محاولة اكتساب طباع جديدة يستغرق وقتاً طويلاً في تأسيسها. اصبر على نفسك وحاول أن تختار طبعاً واحداً وتركز على تنميته وتطويره على النحو الجيد. لا تحاول أن تقارن نفسك بالمتحدثين الذين أمضوا ما يقرب من 20 عاماً في هذا المجال!

على الجانب الآخر، إذا كنت من محترفي التحدث أمام الناس، فلن نحتاج هنا إلى أن نخبرك بأنه لابد وأن يكون هناك جديد يجب أن تتعلمه في هذا المجال أو عادة سيئة ينبغي أن تقلع عنها أو جزء ما يجب عليك أن تعمل على تطويره. لذا، اطلب من المتحدثين الذين تقدرهم أن يستمعوا لأحاديثك -بحضورها مباشرة أو الاستماع إلى تسجيل لها- لتحصل على التقييم الصريح والصادق لأدائك. لا تخشَ أن تقوم بتغيير أي من العادات أو الطباع المتوفرة لديك لتحاول تجربة أي جديد فيها (حتى وإن كانت تلك العادات أو الطباع قد أثبتت نجاحها بالفعل معك)، وأن تفسح مجال فكرك وخاطر بتجربة الجديد في مجال التحدث أمام الناس.

وفي النهاية، نأمل أن تكون الطرق الستون التي قدمناها لك في هذا الكتاب قد ساعدتك في أن تشعر بقدر أكبر من الثقة في أحاديثك التي تلقيها أمام الجمهور. كما نأمل أن تكون قد ساعدتك على الشعور بقدر أكبر من الراحة والاسترخاء عند التحدث أمام الناس، بالإضافة إلى الشعور

بقدرٍ أكبر من القوة والفعالية في قدرتك على توصيل الرسالة التي تسعى لتوصيلها للجمهور أيضاً.



عن المؤلفين

شارك كل من "كيث بايلي" و"كارين ليلاند" في تأسيس مجموعة "ستيرلينج" الاستشارية؛ وهي شركة استشارية دولية متخصصة في الإعلاء من مستوى أداء الشركات بالتركيز على تحسين أداء الموظفين العاملين بها. ومن خلال 25 عاماً من الخبرة في هذا المجال، عملا مع أكثر من 150 ألف تنفيذي ومدير وموظف من موظفي الصف الأول في مجالات عمل عدة منها: التجزئة والنقل والمواصلات والضيافة والتكنولوجيا المتطورة والعمل في البنوك وبيع السلع الاستهلاكية.

وقد ساهما بخدماتهما الاستشارية في العديد من الشركات والأحداث التي تضمنت التحدث أمام الناس في العديد من الأماكن؛ مثل أمريكا الشمالية وجنوب شرق آسيا وأفريقيا وأوروبا. ومن بين عملائهما شركة "إيه تي آند تي" و"أمريكان إكسبريس" و"أبل كمبيوتر" و"أفيز رينت إيه كار" و"بنك أوف أمريكا" و"بريستول مايرز سكويب" و"دوبونت" و"إس سي جونسون واكس" وشركة خطوط الطيران الألمانية "لوفتهانزا" وشركة "مايكروسوفت" وشركة "أوراكل"، هذا علاوة على الحكومة البريطانية أيضاً.

بالإضافة إلى أعمالهما الاستشارية، يعد كل من "كيث بايلي" و"كارين ليلاند" من الشخصيات التي تسعى العديد من وسائل الإعلام لعقد مقابلات معها. كما قاما بالفعل بعقد مقابلات مع مجموعة هائلة من الصحف والمجلات ومحطات التليفزيون والإذاعة ومنها: "أسوشييتيد بريس إنترناشيونال" و"تايم" و"فورتشن" و"نيوزويك" و"نيويورك تايمز" ومجلة "إنتربرينيور" و"ليديز هوم جورنال" و"سيلف" و"فيتنيس" وقناة "سي إن إن" وبرنامج "توداي شو" وبرنامج "أوبرا".

كذا، يعتبران من المتحدثين الذين تسعى جهات عدة للتعاقد معهما للتحدث في أحداث عدة. كما أنهما قاما بتمثيل بعض المجموعات مثل مؤسسة "يانج بريزيدينتس" وهيئة "سوسايتي أوف أسوسياشن إكزيكتيفز" و"سوسايتي أوف كونسيومر أفيرز" و"دايريكت ماركيتنج أسوسياشن".

كما قام كل من "كيث" و"كارين" بتأليف خمسة كتب منها: ثلاثة إصدارات من الكتاب الأكثر مبيعاً Customer Service for Dummies (من إصدارات Wiley Publishing)؛ والذي حقق مبيعات تزيد عن 200 ألف نسخة وتمت ترجمته إلى اللغة الإسبانية والألمانية والكورية والصينية والبولندية وغيرها من اللغات الأخرى. كذا، قاما بتأليف كتاب Watercolor Wisdom: How Smart People Prosper in the Face of Conflict, Pressure and Change (من إصدارات New Harbinger عام 2006)، وكتاب Customer Service In An Instant: 60 Ways to Win Customers and Keep Them Coming Back (من إصدارات Career Press، عام 2008)، وكتاب Time Management In An Instant: 60 Ways to Make the Most of Your Day (من إصدارات Career Press، عام 2008).



نبذة عن مجموعة "ستيرلينج" الاستشارية

توفر مجموعة "ستيرلينج" الاستشارية مجموعة متنوعة من برامج التدريب والخدمات الاستشارية والخطب الرئيسية. لمزيد من المعلومات حول برامج التدريب التي توفرها هذه المجموعة، أو لتتفق مع أي من "كارين" أو "كيث" للتحدث في حدثك القادم، زر موقع الويب www.scgtraining.com. لأي أسئلة إضافية أو لتحديد موعد مقابلة، اتصل بأي من "كيث بايلي" أو "كارين ليلاند" على العنوان التالي:

Sterling Consulting Group

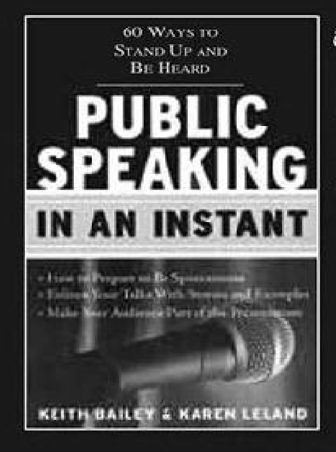
Harbor Drive #208 180

Sausalito, CA 94965

331-5200 (415)

kleland@scgtraining.com

www.scgtraining.com



"يعد كتاب التحدث أمام الناس فى لحظة دليلاً ممتازاً ومتميزاً لجميع المتحدثين. فبدءاً من أساسيات التعامل مع الحاضرين حتى النقاط المهمة لآداب عقد مؤتمر عبر الهاتف، قام كل من كارين ليلاند وكيث بايلى بتناول جميع القواعد الأساسية لهذا الفن المتميز. سوف يقدر جميع المتحدثين بكافة مستوياتهم المعلومات المعروضة فى هذا الكتاب ويحرصون على اقتنائه أيضاً. اقرأه وسوف تجد نفسك قد أصبحت متحدثاً أكثر مهارة".

- كين بلانشارد

المؤلف المشارك لكتابي مدير الدقيقة الواحدة
و *The One Minute Entrepreneur™*

٦٠ نصيحة وطريقة لإلقاء حديث متميز

يعرض لك هذا الكتاب كيفية إلقاء جميع أحاديثك وخطاباتك بشكل محترف وأنيق ودون أى عناء. ففى الكتاب، ستتعرف على جميع الطرق المجربة المتعلقة بكتابة الخطب أو الخطابات والأحاديث وتطوير أسلوب جذاب وفعال فى التحدث وقراءة أفكار الجمهور والرد على استفساراتهم وتحقيق أكبر قدر من الاستفادة من وسائل المساعدة المرئية. ومن بين الموضوعات التى يتناولها هذا الكتاب:

- الاستفادة من لغة الجسد فى توصيل رسالتك
- التأثير الكبير لمستوى الطاقة العالية فى التحدث
- قوة الصمت
- التركيز على الرسالة المراد توصيلها وليس على الشرائح التى يتم عرضها
- التمتع بحس الدعابة، وليس السخافة
- الإعداد والتحضير باعتباره العامل الأساسى للتحدث بتلقائية وعفوية

كيث بايلى شريك فى "مجموعة ستيرلينج الاستشارية". كما شارك مع "كارين ليلاند" فى تأليف العديد من الكتب الأكثر مبيعاً مثل:
Customer Service for Dummies and Watercooler Wisdom: How Smart People Prosper in the Face of Conflict, Pressure and Change.
ومن بين عملائه شركة "أمريكان إكسبريس" وشركة "روشيه" ومجموعة فنادق "ماريوت" وشركة "أوراكل". وقد تم عقد مقابلات معه من قبل "فورتشن" و"إنتربرينيور إنك" وقناة "سى إن إن" أيضاً.

كارين ليلاند شريكة فى "مجموعة ستيرلينج الاستشارية". ومن بين عملائها "مايكروسوفت" و"أيه تى آند تى" و"جونسون آند جونسون" و"لوفتهانزا". تعد "كارين" أيضاً من الشخصيات التى يكثر ظهورها فى وسائل الإعلام، وقد سبق عقد مقابلات شخصية معها من قبل جريدة "تايم" و"نيوزويك" و"نيويورك تايمز" و"ومانز داى" وقناة "سى إن إن" وبرنامج "أوبرا".

متوفر أيضاً:






6 281072 062323
282204578



Table of Contents